

**Uuden teknologian hyväksyminen organisaatiossa – tapaustutkimus
työhyvinvoinnin mobiilipalautekanavan käyttöönotosta**

Hanna Remula

Tampereen yliopisto
Informaatiotieteiden yksikkö
Human-Technology Interaction
Pro gradu -tutkielma
Ohjaajat: Saila Ovaska ja Tarja Tiainen
Joulukuu 2016

Tampereen yliopisto

Informaatiotieteiden yksikkö

Human-Technology Interaction

Hanna Remula: Uuden teknologian hyväksyminen organisaatiossa – tapaustutkimus työhyvinvoinnin mobiilipalautekanavan käyttöönotosta

Pro gradu -tutkielma, 63 sivua, 5 liitesivua

Joulukuu 2016

Yritysten päätöksentekijät ovat kiinnostuneita teknologian hyväksymisestä, sillä uuden teknologian käyttöönottoon vaaditaan paljon resursseja ja siihen liittyy monia riskejä. Koska käyttöönotto on usein suuri investointi, halutaan siinä myös onnistua. Tässä tutkielmassa tarkastellaan uuden teknologian hyväksymistä sen käyttöönottilanteessa organisaatiossa. Tapaustutkimuksen kohteena on monella toimialalla toimiva suuri pirkanmaalainen organisaatio, ja siellä keväällä 2015 käyttöön otettu työhyvinvoinnin mobiilipalautekanava. Tarkoituksena on kerätä työntekijöiden kokemuksia sovelluksen käyttöönotosta ja selvittää, miten siinä ollaan onnistuttu. Lisäksi perehdytään siihen, mitkä tekijät vaikuttavat teknologian hyväksymiseen organisaatiossa.

Aineistonkeruumenetelminä tässä tutkimuksessa käytetään puolistrukturoituja haastatteluja. Ensimmäinen osa tutkimusaineistosta on kerätty ryhmähaastatteluiden ja toinen osa yksilöhaastatteluiden avulla. Haastateltavat olivat kaikki organisaation työntekijöitä, ja heitä oli yhteensä 14. Haastatteluja käytetään, jotta työntekijöiden omat kokemukset pääsisivät parhaiten esille. Haastattelutilanteet nauhoitettiin ja litteroitiin. Tutkimustuloksena syntyi luokittelu teknologian hyväksymiseen vaikuttavista seikoista työhyvinvoinnin palautekanavan käyttöönoton yhteydessä.

Tutkimustuloksen mukaan työhyvinvoinnin mobiilipalautekanavan hyväksymiseen vaikuttavat sekä yleisesti palautteen antamiseen että palautteenannon välineenä toimivan teknologian hyväksymiseen liittyvät tekijät. Työntekijöiden kokemus siitä, että heidän työhyvinvoinnistaan ollaan kiinnostuttu organisaatiossa, on lähtökohtana palautteen antamiselle riippumatta palautekanavasta. Tärkeimmät sovelluksen hyväksymiseen vaikuttavat tekijät tämän tutkimuksen perusteella ovat sen koettu hyödyllisyys, luottamus teknologiaa ja digitaalista vuorovaikutusta kohtaan sekä kokemus sovelluksen käyttöönoton helppoudesta. Teknologian koettuun hyödyllisyyteen vaikuttavat eniten työtehtävän – palautteen antamisen – koettu tärkeys, mielikuvat sovelluksesta sekä kokemus sen helppokäyttöisyydestä.

Teknologian koettu hyödyllisyys vaikuttaa sovelluksen käyttöaikomukseen, johon vaikuttavat lisäksi luottamus teknologiaa ja digitaalista vuorovaikutusta kohtaan. Nämä tekijät yhdessä vaikuttavat sovelluksen todelliseen käyttöön, jota ennustaa myös kokemus sovelluksen käyttöönoton helppoudesta.

Avainsanat ja -sanonnat: teknologian hyväksyminen organisaatiossa, käyttöönotto, TAM-malli, luottamus teknologiaan ja digitaaliseen vuorovaikutukseen, käyttäjäkokeemus, työhyvinvointi, palaute.

Sisällys

1.	Johdanto.....	1
2.	Ihmisen ja teknologian vuorovaikutuksen tutkimus.....	4
2.1.	Käytettävyys ihmisen ja teknologian vuorovaikutuksen tutkimuksessa	4
2.2.	Käytettävyydestä laajempaan käyttäjäkokemukseen.....	6
2.3.	Teknologian hyväksyminen organisaatiossa	7
2.4.	Yhteenveto	15
3.	Työhyvinvointi ja sen johtaminen	17
3.1.	Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä.....	17
3.2.	Työhyvinvoinnin arvioiminen.....	18
3.3.	Työhyvinvoinnin johtamisen merkitys.....	19
3.4.	Palautteen antaminen ja vastaanottaminen	20
4.	Työhyvinvoinnin mobiilipalautekanava Fiilispulssi	21
4.1.	Case Pirkanmaan Osuuskauppa: Fiilispulssin käyttöönotto	21
4.2.	Palautteenannon käyttöliittymä	22
5.	Menetelmä	25
5.1.	Haastattelut.....	25
5.2.	Osallistujat	26
5.3.	Tilaisuuden kulku.....	28
5.4.	Aineiston analyysi	30
6.	Tulokset	31
6.1.	Palautteen antamisen mahdollistavat tekijät	31
6.2.	Teknologian hyväksymiseen vaikuttavat tekijät	35
6.2.1.	Koettu hyödyllisyys	35
6.2.2.	Koettu helppokäyttöisyys	39
6.2.3.	Luottamus teknologiaa ja digitaalista vuorovaikutusta kohtaan	41
6.2.4.	Koettu käyttöönoton helppous	43
6.3.	Yhteenveto	44
7.	Pohdinta.....	46
7.1.	Työhyvinvoinnin ja sen johtamisen toteutuminen	46
7.2.	Vertailu teknologian hyväksymismalleihin.....	48
7.3.	Teknologian hyväksymismalli mobiilipalveluille	49
7.4.	Luottamus teknologiaan ja digitaaliseen vuorovaikutukseen.....	50
7.5.	Tutkimusprosessin arviointi.....	52
7.6.	Kootut tulokset.....	53
8.	Yhteenveto.....	56
	Viiteluettelo	58
	Liite 1: Väitelomake	
	Liite 2: Esitietolomake	
	Liite 3: Suostumuslomake	
	Liite 4: Haastattelun käsikirjoitus	

1. Johdanto

Pirkanmaan Osuuskaupassa otettiin keväällä 2015 käyttöön henkilökunnan palautekanavaksi mobiilisovellus Fiilispulssi. Sovelluksen avulla työntekijät voivat raportoida työhön liittyvistä tuntemuksistaan suoraan esimiehelle älypuhelimien tai tietokoneiden avulla. Sovellus otettiin käyttöön, koska perinteiset vuosittaiset työtyytyväisyyskyselyt on organisaatiossa nähty tehottomiksi, ja työntekijöiden työhyvinvointia ollaan haluttu seurata reaaliajassa. Kuitenkin sovelluksen käyttöaste on jäänyt haluttua pienemmäksi.

Tässä tapaustutkimuksessa pyritään keräämään työntekijöiden kokemuksia sovelluksen käytöstä ja sen käyttöönotosta. Kokemusten avulla pyritään selvittämään, mitkä seikat vaikuttavat uuden teknologian hyväksymiseen organisaatiossa sekä sovelluksen käyttöä lisäävästi että sen käyttöönottoa hidastavasti. Samalla laajennetaan käyttäjäkokemuksen tutkimuskenttää koskemaan myös organisaatioita. Lisäksi pyritään löytämään sellaisia ratkaisuja, jotka lisääisivät sovelluksen käyttöä työntekijöiden joukossa. Tämän tutkimuksen kulkua ohjaa tutkimuskysymys:

*Mitkä tekijät vaikuttavat uuden teknologian hyväksymiseen organisaatiossa
työntekijöiden joukossa?*

Tutkimuksen teko aloitettiin tutustumalla aikaisempaan kirjallisuuteen teknologian hyväksymisestä ja työhyvinvoinnista. Tutkimuskysymyksen taustalla oli oletus siitä, että palautteen antaminen kuuluu työntekijän työtehtäviin, ja siksi teknologian hyväksymisen teoriaa tarkasteltiin lähtökohtaisesti tästä näkökulmasta.

Teknologian hyväksymismalleja käytetään ennustamaan ihmisten valmiutta ottaa teknologia käyttöönsä. Davis [1985] loi teknologian hyväksymismallin (TAM) informaatiojärjestelmien hyväksymisen tutkimista varten, ja sen jälkeen mallia on uudistettu useaan kertaan. TAM2-malli syntyi, kun Venkatesh ja Davis [2000] loivat tarkennetun teknologian hyväksymismallin. Siinä teknologian koettu hyödyllisyys ja helppokäyttöisyys vaikuttavat sen käyttöaikomukseen, mikä ennustaa teknologian todellista käyttöä. Lisäksi näihin päätekijöihin vaikuttavat sosiaalisen vaikutuksen prosessit sekä kognitiiviset instrumentaaliset prosessit, kuten työtehtävän merkittävyys, työtuloksen laatu sekä

tuloksien osoitettavuus. TAM-mallin lisäksi teknologian hyväksymisen tutkimukseen on kehitetty muitakin malleja. Tästä esimerkkinä yhtenäinen teoria teknologian hyväksymisestä ja käytöstä, UTAUT [Venkatesh et al., 2003], jossa on yhdistetty kahdeksan eri teknologian hyväksymiseen ja käyttöön liittyvää teoriaa ja mallia. UTAUT-mallissa suorituskykyodotukset, vaivattomuusodotukset, sosiaalinen vaikutus ja mahdollistavat olosuhteet vaikuttavat aikomukseen käyttää teknologiaa ja se jälleen järjestelmän todelliseen käyttöön. Näihin päätekijöihin vaikuttavat yksilötekijät, kuten ikä ja sukupuoli.

Aineistonkeruumenetelmäksi valittiin puolistrukturoitu haastattelu, koska haluttiin kerätä haastateltavien omia kokemuksia ja näkemyksiä sovelluksen käytöstä ja käyttöön-otosta. Haastateltaviksi rekrytoitiin organisaation työntekijöitä tavoitteena moniäänisyys tutkimustuloksessa. Tutkielman aineisto kerättiin kahdessa osassa: ensin toteutettiin ryhmähaastattelut, ja koska kaikista käyttäjäryhmistä ei tavoitettu haastateltavia niihin, järjestettiin lisäksi vielä yksilöhaastattelut. Ryhmähaastatteluita järjestettiin neljä, ja niihin osallistui 11 henkilöä. Lisäksi järjestettiin kolme yksilöhaastattelua. Haastatteluaineisto litteroitiin, ja sen sisältö analysoitiin. Tutkimustulokset jaettiin luokkiin ja niistä muodostui katsaus siitä, millaiset tekijät ovat vaikuttaneet sovelluksen hyväksymiseen organisaatiossa.

Tutkimustuloksista löytyi sekä odotettuja että odottamattomia tuloksia. Odotettua oli, että sovelluksen koettu hyödyllisyys vaikuttaa sen käyttöaikomukseen, mikä jälleen vaikuttaa todelliseen käyttöön. Lisäksi helppokäyttöisyyden kokemus vaikutti koettuun hyödyllisyyteen, mutta ei suoraan käyttöaikomukseen, kuten teknologian hyväksymismalleissa. Tämä löydös on havaittu myös teknologian hyväksymismallia kritisoivassa kirjallisuudessa.

Aikaisemmassa työtehtäviin liittyvissä teknologian hyväksymismalleissa luottamuksen osuutta käyttöaikomukseen ei oltu nostettu esiin. Tässä tutkimuksessa haastateltavien keskuudessa havaittiin epäluottamusta teknologiaa ja digitaalista vuorovaikutusta kohtaan, mikä on vaikuttanut sovelluksen käyttöaikomukseen. Tamminen ja muut [2014] tarkoittavat luottamuksella digitaalista vuorovaikutusta kohtaan viestien sisällön yksityisyyttä, viestien perille pääsyä teknisten systeemien välityksellä ja teknisten sistemien toimivuutta. Lisäksi käyttöönoton haasteiden nähtiin vaikuttavan sovelluksen todelliseen käyttöön.

Alkuperäiset teknologian hyväksymismallit [Davis, 1989; Venkatesh & Davis, 2000; Venkatesh et al., 2003; Venkatesh & Bala, 2008] on suunniteltu työtehtävissä käytettävän teknologian arviointiin. Tämän tutkimuksen kanssa samansuuntaisiin tutkimustuloksiin ollaan päästy myös muassa mobiilipalveluiden hyväksymiseen, varsinkin sähköiseen kaupankäyntiin liittyvässä tutkimuksessa [Kaasinen, 2005]. Vaikka palautteen antamista pidettäisikin työtehtävänä, voidaan sen välineenä käytetty sovellus nähdä erillisenä palveluna. Luottamuksen merkitys korostuu sovelluksen kohdalla, sillä sen käyttötarkoitus on palautteen antaminen henkilökohtaisissakin asioissa.

Tutkielma on jäsennetty seuraavasti: luvussa 2 esitellään ihmisen ja teknologian välistä tutkimusta käytettävyyden, käyttäjäkokemuksen ja teknologian hyväksymisen tutkimuksen kautta. Kolmannessa luvussa käsitellään työhyvinvointiin ja sen johtamiseen liittyvää tutkimusta, sekä palautteen antamisen ja saamisen merkitystä työssä. Luvussa 4 esitellään palautteenannon mobiilisovellus ja sen käyttöönotto tapaustutkimuksen kohteena olevassa organisaatiossa. Luvussa 5 kuvataan tehty tutkimus. Luvussa 6 luvussa esitellään tutkimuksen tulokset, joita pohditaan luvussa 7. Tutkielman päättää yhteenveto luvussa 8.

2. Ihmisen ja teknologian vuorovaikutuksen tutkimus

Tässä luvussa käsitellään ihmisen ja teknologian välisen vuorovaikutuksen tutkimusta. Ensin luvussa esitellään käytettävyys käsitteenä ja sen arviointi eri menetelmien avulla. Myöhemmin ihmisen ja teknologian välisen vuorovaikutuksen tutkimuksessa käytettävyyden käsite on laajentunut käyttäjäkokemuksen käsitteeksi. Käytettävyyden ja käyttäjäkokemuksen lisäksi HCI-tutkimus on kiinnostunut myös teknologian hyödyllisyydestä ja hyväksyttävyydestä. Näitä teemoja käsitellään tässä luvussa organisaationäkökulmasta.

2.1. Käytettävyys ihmisen ja teknologian vuorovaikutuksen tutkimuksessa

Käytettävyyden ISO 9241–11 -standardin mukaan käytettävyydellä tarkoitetaan sitä vaikuttavuutta, jolla tietyt määritellyt käyttäjät saavuttavat määritellyt tavoitteet tietyssä ympäristössä. Vaikuttavuudella viitataan siihen tarkkuuteen ja täydellisyyteen, jolla käyttäjä saavuttaa tavoitteensa. Tehokkuudella viitataan tavoitteiden saavuttamiseen suhteutettuna niihin resursseihin, joita ollaan käytetty. Tyytyväisyydellä tarkoitetaan käyttäjän tyytyväisyyttä järjestelmän tai laitteen käyttöön sekä tyytyväisyyttä vuorovaikutukseen ja sen tulokseen. [ISO 9241–11: 1998]

Käytettävyyden arviointi

Käytettävyyden arvioinnilla tarkoitetaan menetelmiä, joilla on mahdollista tutkia järjestelmän käytettävyyttä [Mack & Nielsen, 1994]. Käytettävyyden arvioinnilla voidaan esimerkiksi testata voiko käyttäjä suorittaa tehtäviensä järjestelmän avulla, löytää ongelmia järjestelmän käytöstä, löytää ajatuksia uudelle järjestelmälle tai löytää asioita, jotka pitää ottaa huomioon käyttäjäkoulutuksessa [Riihiäho, 2000].

Mackin ja Nielsenin [1994] mukaan käytettävyyden arviointimenetelmät voidaan jakaa neljään pääryhmään: automaattisiin, muodollisiin, epämuodollisiin ja empiirisiin menetelmiin. Automaattiset arviointimenetelmät tarkoittavat käytettävyyden tutkimista erilaisten ohjelmistojen avulla vaikkapa hiirenliikkeitä tunnistamalla. Muodollisilla arviointimenetelmillä tarkoitetaan erilaisia malleja, joiden avulla järjestelmää arvioidaan jonkin teorian tai annettujen vaatimusten perusteella. Epämuodolliset menetelmät viit-

taavat niihin käytettävyyden arviointitapoihin, joissa hyödynnetään arvioijan omaa taitoa ja kokemusta. Empiirisissä arviointimenetelmissä järjestelmän käytettävyyttä tutkitaan loppukäyttäjien avulla.

Käytettävyytustutkimuksessa voidaan käyttää apuna myös kyselylomakkeita. Tutkimuksen aluksi käyttäjät voivat olla hermostuneita, ja lomakkeiden käyttäminen auttaa rentoutumaan [Riihiaho, 2015]. Käytettävyyssaiheisia kyselylomakkeita on saatavilla useita. SUS-lomake (System Usability Scale) kehitettiin vapaasti saataville vuonna 1986, ja siitä lähtien sitä on pidetty standardimenetelmänä käytettävyyden arvioinnissa käytettävyydestäusten yhteydessä [Brooke, 2013]. SUS-lomake sisältää viisi positiivista ja viisi negatiivista väittämää. Asteikko on Likert-asteikollinen. Tulokset esitetään yhtenä numerona, joka edustaa tutkitavan järjestelmän kokonaiskäytettävyyttä.

SUS-lomakkeen väittämät [Brooke, 1996] on esitetty alla suomennettuna [Jokela, 2011]:

1. Luulen, että käyttäisin tätä järjestelmää mielelläni usein.
2. Mielestäni järjestelmä oli tarpeettoman monimutkainen
3. Pidän järjestelmän käyttämistä helppona.
4. Luulen, että tarvitsen teknisen henkilön tukea, jotta osaisin käyttää tätä järjestelmää.
5. Mielestäni järjestelmän eri osat toimivat hyvin yhteen.
6. Mielestäni järjestelmässä on liian paljon erilailla toimivia asioita.
7. Luulen, että useimmat oppivat järjestelmän käytön erittäin nopeasti.
8. Mielestäni järjestelmän käyttö oli hyvin konstikasta.
9. Tunsin itseni hyvin varmaksi, kun käytin järjestelmää.
10. Minun piti opetella paljon asioita, ennen kuin järjestelmän käyttö alkoi sujua.

Asteikkoa käytetään yleensä sen jälkeen, kun vastaajalla on ollut mahdollisuus käyttää järjestelmää, mutta kuitenkin ennen minkäänlaista keskustelua järjestelmästä. [Brooke, 2006] SUS-lomakkeen väittämät sisältävät viittauksia käyttäjän tuntemuksiin ja kokemuksellisiin näkökulmiin. Tämän vuoksi sillä voidaan saada viitteitä myös käyttäjäkokemuksesta tai asenteista.

SUS-kysely voidaan toteuttaa myös pelkästään positiivisten väitteiden avulla. Kun käytetään positiivista SUS-kyselyä, vastaajat tekevät Sauron ja Lewisin [2011] mukaan vähemmän virheitä kuin alkuperäistä SUS-lomaketta täyttäessään. Alkuperäistä SUS-

lomaketta täyttämällä vastaaja voi vahingossa vastata olevansa samaa mieltä negatiivisen väittämän kanssa, vaikka olisi tarkoittanut päinvastaista vastausta. Positiivisten väitteiden avulla muodostetun SUS-kyselyn on havaittu antavan samansuuntaisia tuloksia kuin alkuperäisen kyselyn. [Sauro & Lewis, 2011]

2.2. Käytettävyydestä laajempaan käyttäjäkokemukseen

Käyttäjäkokemus on noussut ilmiönä laajasti tutkijoiden mielenkiinnon kohteeksi vasta viime aikoina. Kuitenkin jo 1980-luvulla HCI-tutkimuksessa on nostettu esiin samankaltaisia ajatuksia. Whiteside ja Wixon [1987] ovat todenneet, että tuottavuus tai opittavuus eivät ole tärkeimpiä tekijöitä sovelluksen käytössä, vaan yksilön kokemus ja sen nostamat tunteet käyttöhetkellä. Lisäksi Carroll ja Thomas [1988] nostivat esille hauskuuden tärkeyden. Voi kuitenkin vuosia ennen kuin nämä ajatukset alettiin sisäistää. Tämä vuoksi käyttäjäkokemusta koskeva tutkimus painottuu pitkälti käyttäjäkokemuksen käsitteen määrittämiseen ja sen ymmärtämiseen ilmiönä. [Hassenzahl & Tractinsky, 2006]

Kansainvälinen standardi ISO 9241-210 määrittelee käyttäjäkokemuksen henkilön käsitteiksi ja reaktioiksi tuotteen, järjestelmän tai palvelun käytön, tai odotetun käytön, seurauksena. Käyttäjäkokemus nähdään dynaamisena, ja se voikin muuttua ennen käyttöä, sen aikana tai sen jälkeen. [ISO 9241-210: 2010]

Useimmat tutkijat määrittelevät käyttäjäkokemuksen lisäksi kontekstisidonnaiseksi ja subjektiiviseksi. Käyttäjäkokemuksen subjektiivisuudella tarkoitetaan sitä, että henkilön aikaisemmat kokemukset ja taustatekijät vaikuttavat käyttäjäkokemuksen reaktion syntymiseen [Law et al., 2009]. Norman [2004] määrittelee reaktion kolmitahoisena: ensimmäisenä kyse on niistä aivoprosessien tuottamista reaktioista, jotka henkilö kokee heti kohdatessaan objektin. Toiseksi kyse on siitä reaktiosta, joka syntyy, kun objektia käytetään. Kolmantena kyse on siitä, miten käyttäjä objektin avulla näkee itsensä suhteessa muihin.

Hassenzahl ja Tractinsky [2006] määrittelevät käyttäjäkokemuksen käyttäjän sisäisen tilan, suunnitellun järjestelmän ominaisuuksien ja kontekstin tai ympäristön seurauksiksi. Käyttäjän sisäinen tila käsittää muun muassa käyttäjän tarpeet, odotukset ja mielialan. Suunnitellun järjestelmän ominaisuudet kattavat sen kompleksisuuden, tarkoituksen, käytettävyyden ja toimivuuden. Konteksti tai ympäristö käsittävät esimerkiksi

organisaatiollisen tai sosiaalisen asetelman, toiminnan merkityksellisyyden ja käytön vapaaehtoisuuden.

2.3. Teknologian hyväksyminen organisaatiossa

Ihmisen ja teknologian välisen vuorovaikutuksen tutkimus on kiinnostunut käytettävyyden lisäksi myös teknologian hyödyllisyydestä ja hyväksyttävyydestä. Seuraavaksi käsitellään aikaisempaa teknologian hyväksymiseen ja sen käyttöönottoon liittyvää tutkimusta.

Teknologian hyväksymismallit pyrkivät ennustamaan ihmisten valmiutta ottaa teknologia käyttöönsä. Uuden teknologian käyttöönottoa tutkivan teorian perustana pidetään Davisin vuonna 1985 julkaisemaa teknologian hyväksymismallia [Venkatesh et al., 2003]. Teknologian hyväksymismalli [Davis, 1989] on teoria, jolla voidaan sekä arvioida sitä, miten hyvin käyttäjät hyväksyvät uuden teknologian käyttöönsä että ennustaa sen todellista käyttöä. Alun perin TAM-malli on kehitetty työtehtäviin käytettävien tietojärjestelmien hyväksymisen tutkimiseen.

Myöhemmin on julkaistu lisää tutkimusta teknologian hyväksymiseen ja käyttöönottoon liittyen. Näistä tutkimuksista tässä luvussa esitellään tarkemmin yhdistetty teoria teknologian käyttöönotosta ja käytöstä [Venkatesh et al., 2003].

Teknologian hyväksymismallin synty

Teknologian hyväksymisen ymmärtämiselle nousi tarve, kun teknologiasta tuli osa ihmisten jokapäiväistä elämää. Teknologian hyväksymismallin edeltäjinä voidaankin pitää psykologian alan teoriaa perustellusta toiminnasta [Ajzen & Fishbein, 1980] sekä sen laajennusta, teoriaa suunnitellusta toiminnasta [Ajzen, 1985], jotka pyrkivät selittämään ja ennustamaan ihmisen päätöksentekoa. [Marangunic & Granic, 2015]

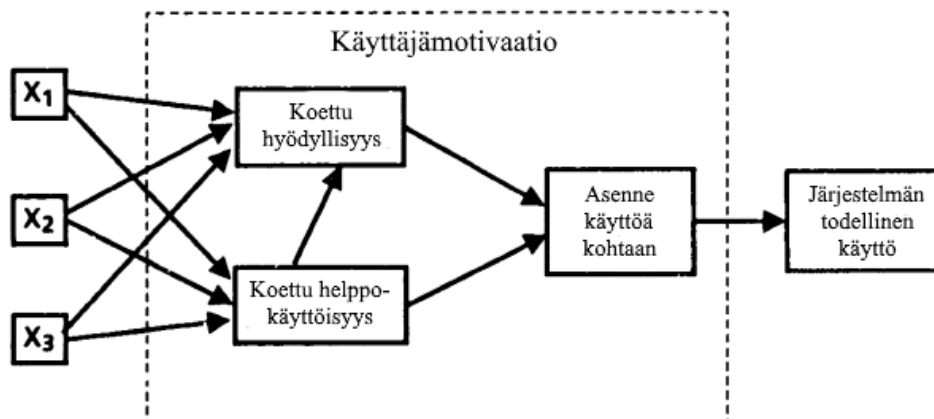
Teoriaa perustellusta toiminnasta (TRA) käytetään ennustamaan sitä, miten yksilöt käyttäytyvät aikaisempien asenteidensa ja käyttöaikomuksiensa perusteella. TRA-malli perustuu sille oletukselle, että yksilöt ovat päätöksenteossaan rationaalisia ja käyttävät systemaattisesti tarjolla olevaa tietoa päätöksenteon apuna. Teorian mukaan käyttäytymisen suurimpina ennustajina voidaan pitää käyttäytymisaikomuksia asenteiden sijaan. [Ajzen & Fishbein, 1980]

TRA-mallilla kuitenkin nähtiin myös rajoituksia varsinkin sellaisten ihmisten keskuudessa, joilla on vain vähän valtaa käyttäytymiseensä ja asenteisiinsa. Ajzen [1985] laajensikin teorian käsittelemään myös koettua käyttäytymisen hallintaa luodessaan teorian suunnitellusta toiminnasta (TPB). Tällä teorian laajennuksella selitetään sitä tilannetta, jolloin ihmisillä on käyttäytymisaikomus, mutta varsinainen toiminta on estetty. Teoriassa asenteella, subjektiivisella normilla ja käyttäytymisen hallinnalla on kaikilla tärkeät, vaikkakin erisuuruiset vaikutukset ihmisen käyttäytymisaikomukseen. [Ajzen, 1985]

Kuitenkin, koska tämäkin teoria perustuu sille oletukselle, että ihmiset ovat ratiionaalisia ja tekevät päätöksensä käytössä olevan tiedon perusteella, ei se ota huomioon tilanteita, joissa henkilön motiivit ovat tiedostamattomia [Marangunic' & Granic, 2015].

Vaikka TRA- ja TPB-mallit ovat useissa tapauksissa käyttökelpoisia, tutkimuksissa kuitenkin havaittiin, ettei teoriaa perustellusta toiminnasta ja koetusta käyttäytymisen hallinnasta voitu hyödyntää informaatiojärjestelmien hyväksymisen tutkimiseen. Fred Davis alkoikin kehittää teknologian hyväksymismallia TRA- ja TPB-mallien pohjalta. [Marangunic' & Granic, 2015]

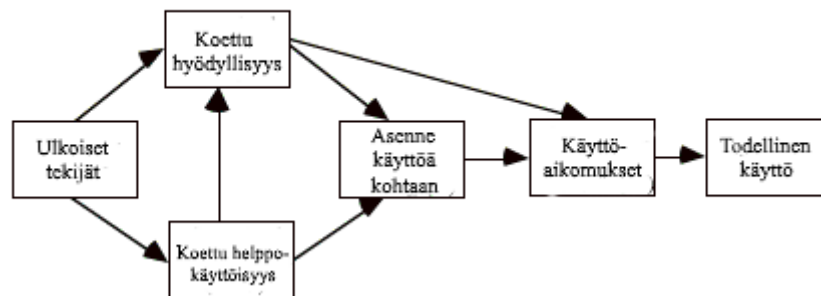
TAM-mallissa on kaksi suurta muutosta aikaisempiin TRA- ja TPB-malleihin nähden: subjektiivista normia ei olla otettu huomioon todellisen käyttäytymisen ennustamisessa, vaan ainoastaan henkilön asenteessa sitä kohtaan. Toiseksi Davis [1985] tunnisti kaksi päätekijää ennustettaessa asennetta järjestelmän käyttöä kohtaan - koetun hyödyllisyyden ja koetun helppokäyttöisyyden. Alkuperäinen TAM-malli on esitetty kuvassa 1.



Kuva 1. Teknologian alkuperäinen hyväksymismalli [Davis, 1985]

Teknologian hyväksymismallin mukaan usea eri tekijä vaikuttaa päätökseen siitä, milloin ja millä tavoilla järjestelmää todellisuudessa käytetään. Asenne teknologiaa kohtaan muodostetaan mallissa koetun hyödyllisyyden ja helppokäyttöisyyden perusteella. Näihin vaikuttavat ulkoiset tekijät. Koetulla helppokäyttöisyydellä Davis [1989] tarkoittaa yksilön kokemaa vaivan vähyyttä järjestelmän käytöstä. Koetulla hyödyllisyydellä hän tarkoittaa sitä kokemusta, joka käyttäjällä on sovelluksen tarjoamista hyödyistä hänen työhönsä liittyen. Helppokäyttöisyyden kokemus on yhteydessä koettuun hyödyllisyyteen siten, että helppokäyttöisyyden kokemus lisää käyttäjän kokemusta järjestelmän hyödyllisyydestä. Davis [1989] on kuitenkin todennut, ettei järjestelmän helppokäyttöisyyden kokemus lisää asennetta käyttöä kohtaan, mikäli järjestelmää ei koeta hyödylliseksi.

Alkuperäisessä TAM-mallissa asenne käyttöä kohtaan oli päätekijänä selittämässä teknologian käyttöaikomusta. Kuitenkin Davis ja muut [1989] havaitsivat tutkimuksissaan, etteivät koettu hyödyllisyys ja helppokäyttöisyys yksinään selitä asennetta käyttöä kohtaan, vaan koetun hyödyllisyyden on nähty vaikuttavan käyttöaikomukseen, mikä taas ennustaa todellista käyttöä. Tämä uudistettu TAM-malli on esitetty kuvassa 2. Myöhemmin samana vuonna Davis [1989] loi mallin, jossa asenne käyttöä kohtaan on jätetty kokonaan mallin ulkopuolelle.

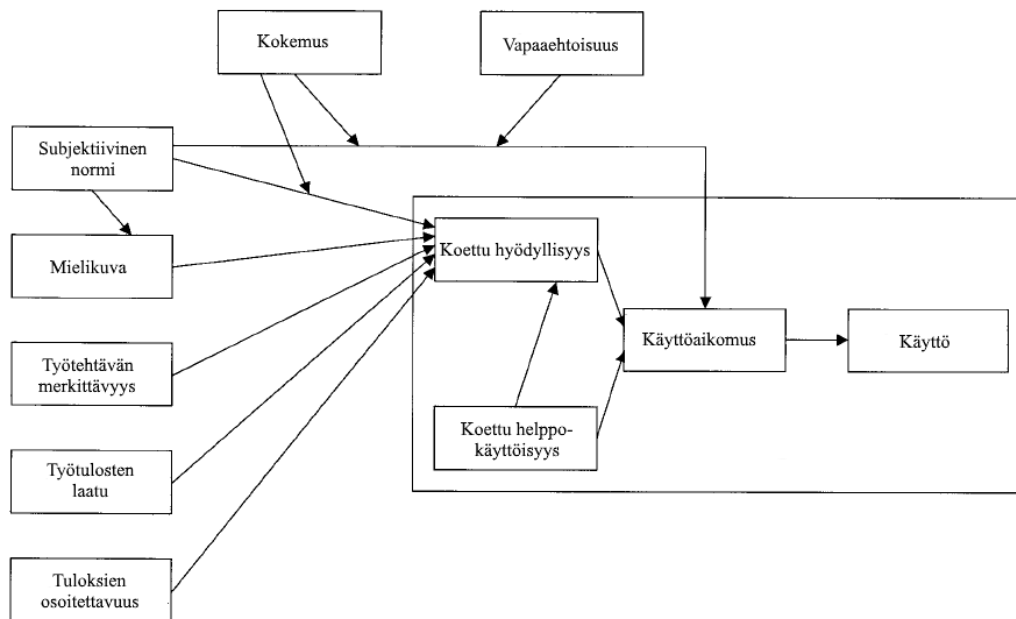


Kuva 2. Teknologian uudistettu hyväksymismalli [Davis et al., 1989]

Käyttäjän uskomuksiin järjestelmästä voivat vaikuttaa ulkoiset tekijät, kuten käyttäjäkoulutus, järjestelmän piirteet, käyttöönottoprosessin luonne tai käyttäjän osallistuminen suunnitteluun. Koettu helppokäyttöisyys ja hyödyllisyys vaikuttavat yksilön halukkuuteen käyttää teknologiaa. Tämä asenne ja koettu hyödyllisyys vaikuttavat käyttäytymisaikomukseen, mikä taas ennustaa todellista käyttöä. [Davis, 1989]

Teknologian tarkennettu hyväksymismalli (TAM2)

Venkatesh ja Davis [2000] ovat myöhemmin tarkentaneet teknologian hyväksymismallia TAM2-malliksi. Kuvassa 3 nähdään, kuinka tarkennetussa mallissa sosiaalisen vaikutuksen prosessien ja kognitiivisten instrumentaalisten prosessien on osoitettu vaikuttavan huomattavasti käyttäjän teknologian hyväksyntään. Venkateshin ja Davisin mukaan muun muassa subjektiivinen normi, mielikuva, työtehtävän merkittävyys ja tuloksien osoitettavuus vaikuttavat teknologian hyödyllisyyden kokemukseen. Käytön vapaaehtoisuudella on nähty vaikutus teknologian käyttöaikomukseen sekä suoraan että subjektiivisen normin kautta.



Kuva 3. Tarkennettu teknologian hyväksymismalli, TAM2
[Venkatesh & Davis, 2000]

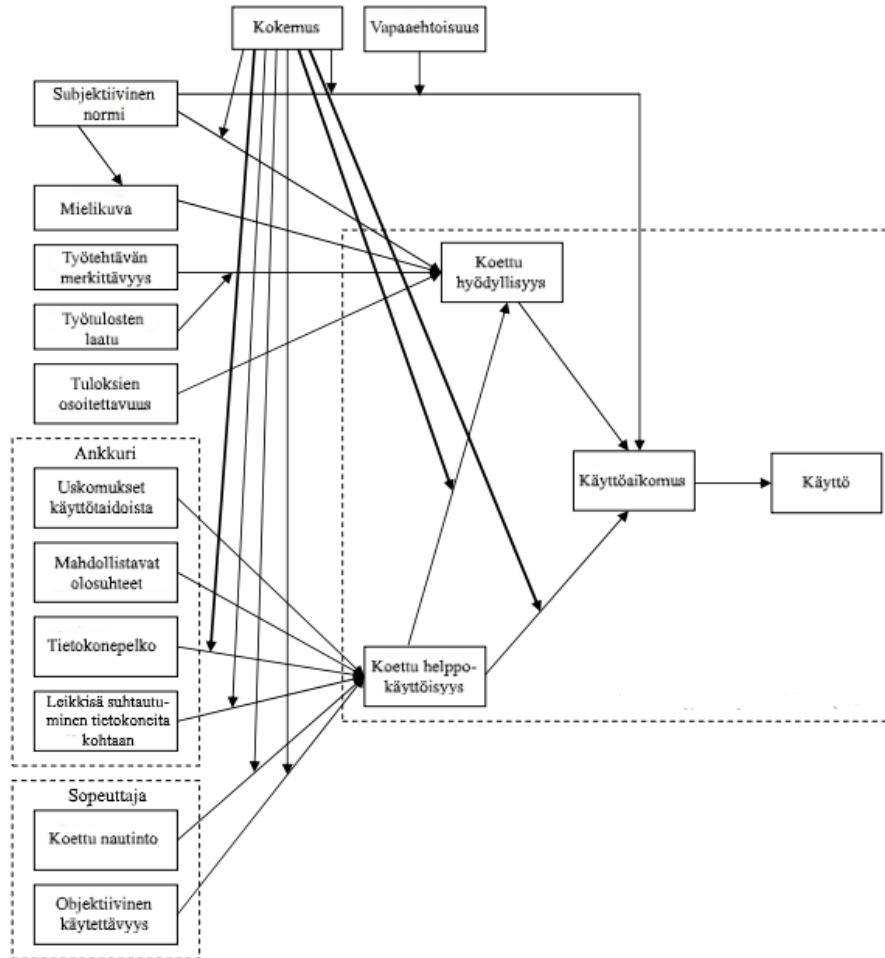
Venkatesh ja Davis [2000] tarkoittavat subjektiivisella normilla muiden ihmisten vaikutusta yksilön päätökseen käyttää järjestelmää. Mielikuvalla he viittaavat siihen mielikuvaan, jonka järjestelmän käyttö aiheuttaa käyttäjästä muiden silmissä. Työtehtävän merkityksellä tarkoitetaan sitä, missä määrin käyttäjä hyötyy teknologian käyttämisestä. Työtuloksen laatu on se lisäys, jonka teknologia antaa työtuloksen laadulle. Tuloksien osoitettavuudella Venkatesh ja Davis [2000] tarkoittavat järjestelmän käytön todellisten tuloksien näkyvyyttä.

TAM3-malli

Venkatesh [2000] jatkoi TAM-mallin laajentamista, ja kehitti mallin koettuun helppokäyttöisyyteen liittyvistä tekijöistä. Sen perusteella rakennettiin ihmisen päätöksenteon ankkuri- ja sopeutusmalli. Venkateshin mukaan yksilöt muodostavat aikaisin käsityksen koetusta käytön helppokäyttöisyydestä perustuen muutamiiin ankkuritekijöihin, jotka liittyvät yksilön yleisiin uskomuksiin tietokoneista ja niiden käytöstä. Nämä tekijät ovat yksilön uskomukset omista käyttötaitoistaan, käytön mahdollistavat olosuhteet, tietokonepelko ja leikkisä suhtautuminen tietokoneisiin. Leikkisällä suhtautumisella tietokoneita kohtaan tarkoitetaan sisäistä motivaatiota, joka liittyy motivaatioon minkä tahansa uuden järjestelmän käyttöä kohtaan.

Venkateshin [2000] mukaan ankkuritekijät ohjaavat alkuperäistä käsitystä koetusta helppokäyttöisyydestä, mutta yksilöt sopeuttavat näitä arvioitaan silloin, kun pääsevät vuorovaikutukseen uuden teknologian kanssa. Näitä sopeuttavia tekijöitä ovat koettu nautinto järjestelmän käytöstä ja järjestelmän objektiivinen käytettävyys. Ankkuri- ja sopeutustekijöiden vaikutuksia mallin muihin tekijöihin on tutkittu, ja niistä on muodostettu TAM3-malli [Venkatesh & Bala, 2008].

Kuvassa 4 esitetty TAM3-malli kehitettiin, koska aikaisemmassa teknologian hyväksymistä koskevassa kirjallisuudessa ei oltu käsitelty sellaisten toimenpiteiden merkitystä, jotka auttavat organisaation johtoa päätöksenteossa teknologian käyttöönottilanteessa. Erityisesti koettiin tarvetta tietämykselle siitä, millaiset erilaiset toimenpiteet voivat vaikuttaa jo aiemmin tunnettuihin teknologian hyväksymiseen ja käyttöön liittyviin tekijöihin, kuten teknologian koettuun helppokäyttöisyyteen ja sitä kautta sen koettuun hyödyllisyyteen. [Venkatesh & Bala, 2008]



Kuva 4. TAM3 [Venkatesh & Bala, 2008].

TAM3:n mukaan koetun hyödyllisyyden tekijät eivät vaikuta koettuun helppokäyttöisyyteen eivätkä päinvastoin. TAM3 esittää uusia yhteyksiä, kuten kokemuksen vaikutuksia avainsuhteisiin. Kokemus on tärkeä muuttuja teknologian hyväksymisessä, koska yksilön reaktiot informaatioteknologiaa kohtaan voivat muuttua ajan myötä. Nämä muuttuvat käsitykset voivat olla tärkeässä asemassa silloin, kun yksilö päättää järjestelmän käytön jatkamisaikomuksesta ja järjestelmän pitkäaikaisesta käytöstä. Vaikka alustava hyväksyminen on nähty tärkeäksi, järjestelmän käytön pitkäaikaisuus on avainasemassa, kun mitataan järjestelmän todellista onnistumista. Sen vuoksi on tärkeää ymmärtää kokemuksen vaikutus teknologian hyväksymisessä. Kokemuksen lisääntyessä helppokäyttöisyyden kokemus käyttöaikomuksessa vähenee ja koetun helppokäyttöisyyden vaikutus koettuun hyödyllisyyteen lisääntyy. Kuitenkin helppokäyttöisyydellä on edelleen suuri vaikutus käyttäjän reaktioon teknologiaa kohtaan, vaikka käyttäjällä olisi paljon käytännön kokemuksia teknologian käyttämisestä. [Venkatesh & Bala, 2008]

Teknologian hyväksymismallin kritiikkiä

Vaikka teknologian hyväksymismallia ollaankin käytetty useissa tutkimuksissa, liittyy sen käyttämiseen kuitenkin myös haasteita. Tiainen ja muut ovat tutkimuksessaan todenneet, että koetun helppokäyttöisyyden ja todellisen käytön välillä ei välttämättä löydy yhteyttä. Lisäksi he toteavat, että kun kyseessä ovat teknologiset innovaatiot yhteisöissä, eivät henkilön päätökset käyttää tai olla käyttämättä teknologiaa liity pelkästään helppokäyttöisyyteen ja käytettävyyteen, vaan myös sosiaalisiin tekijöihin. [Tiainen et al., 2013]

Tämän lisäksi TAM-malli on saanut kritiikkiä muun muassa siitä, että sen avulla tehdyissä tutkimuksissa teknologian käyttäjät ovat usein raportoineet käytön määristä itse, eikä tämä välttämättä anna oikeaa kuvaa teknologian todellisesta käytöstä [Legris et al., 2001; Lee, Kozar & Larsen, 2003]. Yhtenä TAM-mallin heikkoutena pidetään sitä, ettei sen avulla saatuja tuloksia voida yleistää. Lisäksi pitkäaikaistutkimusten vähyys on TAM-mallin rajoite, sillä käyttäjän käsitykset ja tarkoituksperät voivat vaihtua ajan kuluessa, eikä tällöin tuloksista voida vetää kausaalisia johtopäätöksiä. [Lee, Kozar & Larsen, 2003]

Teknologian todelliseen käyttöön organisaatioissa liittyy monia sekä yksilö- että organisaatiotason tekijöitä. Ihmiset käyttäytyvät eri tavalla samantyyppisen teknologian parissa eri yhteyksissä ja käyttötarkoituksissa. Tämä johtuu käyttäjien erilaisista visioista, taidoista, peloista ja mahdollisuuksista, jotka ovat saaneet vaikutteita erityisesti institutionaalisista toimintaympäristöistä. Näitä ovat lisäksi muokanneet yhteistyön, ongelmanratkaisun, tehokkuuden parantamisen, työprosessien tukemisen, oppimisen ja improvisoinnin erilaiset käytännöt. [Orlikowski, 2000]

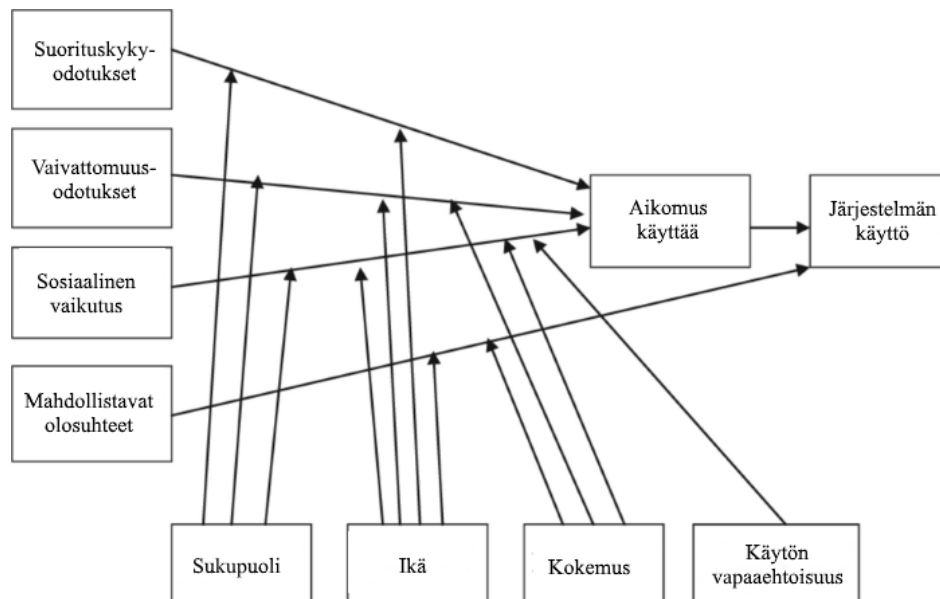
Salovaara ja Tamminen [2009] huomauttavat kuitenkin, että rajoituksistaan huolimatta TAM-mallia voi silti olla hyödyllistä käyttää silloin, kun tutkittava teknologia ei anna mahdollisuuksia kyseisen teknologian käyttöön eri tavoilla.

Yhtenäinen teoria teknologian hyväksymisestä ja käytöstä (UTAUT)

Teknologian hyväksymisestä on tullut merkittävä tutkimuksen kohde, mikä on johtanut siihen, että on olemassa monenlaisia kilpailevia malleja ja teorioita sen arvioimiseen. Tämä on aiheuttanut sekaannusta, koska tutkijoiden on monesti valittava tutkittavat

ominaisuudet kilpailevista malleista ja teorioista. Vastauksena tähän Venkatesh ja muut [2003] ovat koonneet kahdeksasta teknologian hyväksymistä käsittelevästä teoriasta yhtenäisen mallin, joka tuo yhteen vaihtoehtoiset näkemykset teknologian ja innovaatioiden hyväksymiseen: yhtenäisen teorian teknologian hyväksymisestä ja käytöstä (UTAUT).

Kuvassa 5 olevassa UTAUT-mallissa on neljä päätekijää: vaivattomuusodotukset, suorituskyykyodotukset, sosiaaliset vaikutukset ja käyttöä tukevat olosuhteet. Näistä kolme ensimmäistä vaikuttavat käyttöaikomukseen, ja käyttöaikomuksen lisäksi käyttöä tukevat olosuhteet käyttökäyttymiseen. Päätekijöihin puolestaan vaikuttavat yksilötekijöinä käyttäjän ikä, sukupuoli, kokemus ja käytön vapaaehtoisuus.



Kuva 5. Yhdistetty teoria teknologian hyväksymisestä ja käytöstä
[Venkatesh et al., 2003]

Suorituskykyodotuksilla Venkatesh ja muut [2003] tarkoittavat sitä tasoa, jolla henkilö uskoo, että teknologia voisi parantaa hänen suoriutumistaan työssä. Tämä sisältyy teknologian hyväksymismalliin koettuna hyödyllisyytenä. Suorituskykyodotukseen vaikuttavat teorian mukaan sukupuoli ja ikä. Vaivattomuusodotuksilla tarkoitetaan käyttäjän kokemusta teknologian helppokäyttöisyydestä. Niihin taas vaikuttavat sukupuoli, ikä ja kokemus. Sosiaalinen vaikutus tarkoittaa sitä, millä tasolla käyttäjä uskoo, että hänelle tärkeät ihmiset ajattelevat, että hänen tulisi käyttää järjestelmää. Sosiaalisen vaikutuksen kokemukseen vaikuttavat UTAUT-mallissa sukupuoli, ikä, kokemus ja käytön va-

paahtoisuus. Käyttöä tukevat olosuhteet tarkoittavat sitä, että käyttäjä uskoo olosuhteiden olevan riittävät järjestelmän tehokkaaseen käyttöön. Käyttöä tukevat olosuhteet pitävät sisällään muun muassa käytettävissä olevat resurssit sekä organisaation tarjoaman tuen teknologian käytölle. Niihin vaikuttavat ikä ja kokemus sekä lisäksi käyttöä tukevat olosuhteet vaikuttavat käyttöaikomuksen lisäksi suoraan käyttöön. Nämä tekijät vaikuttavat käyttäytymisaikomukseen, joka taas ennustaa teknologian todellista käyttöä. [Venkatesh et al., 2003] Myöhemmin UTAUT-mallista on kehitetty kuluttajakontekstin tutkimiseen soveltuva versio [Venkatesh & Davis, 2012].

2.4. Yhteenveto

Vaikka sovelluksen käytettävyyteen liittyy myös sen helppokäyttöisyys, pelkkä käytettävyyden tutkiminen ei riitä silloin, kun halutaan selvittää teknologian todelliseen käyttöön liittyviä tekijöitä organisaatiossa. Varsinkin organisaation näkökulmasta on tärkeää tunnistaa teknologian hyväksymistä ennustavia tekijöitä, sillä uuteen teknologiaan investointi on monesti kallista ja vie resursseja. Siksi käyttöönnotossa tahdotaan onnistua. Teknologian todellista käyttöä työympäristössä voidaan ymmärtää paremmin tutkimalla teknologian hyväksymistä ja hyödyllisyyttä. Hyödyntämällä aikaisemmin luotuja malleja saadaan tietoa tekijöistä, jotka vaikuttavat koettuun hyödyllisyyteen ja helppokäyttöisyyteen ja näiden kautta käyttöaikomukseen ja jälleen todelliseen käyttöön. Näitä malleja kehitelleet tutkimukset ja niissä hyödynnetyt väitelomakkeet ovat pohjana tähän tutkimukseen toteutetulle aineistonkeruulle, jota on kuvattu tarkemmin luvussa 5.

Teknologian tarkennetussa hyväksymismallissa Venkateshin ja Davisin [2000] mukaan teknologian koettu hyödyllisyys vaikuttaa suoraan käyttöaikomukseen, mikä taas ennustaa teknologian todellista käyttöä. Koettuun hyödyllisyyteen vaikuttavat mallin mukaan subjektiivinen normi, mielikuvat, työtehtävän merkittävyys, työtulosten laatu ja tuloksien osoitettavuus vaikuttavat teknologian hyväksyttävyyteen. Lisäksi helppokäyttöisyys vaikuttaa sekä sovelluksen koettuun hyödyllisyyteen että suoraan teknologian käyttöaikomukseen. TAM3-mallissa koettuun helppokäyttöisyyteen liittyviä tekijöitä on pyritty selvittämään ankkuri- ja sopeutusmallin avulla. Venkatesh [2003] on myös sisällyttänyt koetun hyödyllisyyden suorituskykyodotuksiin yhdistetyssä teknologian hyväksymisen ja käytön teoriassa. Suorituskykyodotuksiin teorian mukaan vaikuttavat sukupuoli ja ikä. Suorituskykyodotukset vaikuttavat käyttäytymisaikomukseen, mikä jälleen ennustaa teknologian todellista käyttötapaa.

Lisäksi laajentamalla käytettävyyšnäkökulmaa käyttäjäkokemuksen suuntaan huomioi-
daan myös muun muassa käyttäjän aikaisemmat kokemukset, odotukset, tarpeet ja mie-
liala käyttäjäkokemuksen synnyssä. Käyttäjäkokemus nähdään myös dynaamisena, joten
se voi muuttua käytön aikana tai sen seurauksena. Venkateshin ja Balan [2008] mukaan
myös kokemus helppokäyttöisyydestä muuttuu todellisen käytön myötä. Tämä on tärke-
ää ymmärtää varsinkin silloin, kun käyttöönottoprosessi on vielä kesken.

3. Työhyvinvointi ja sen johtaminen

Viimeisten kymmenien vuosien aikana kaupan ala on kehittynyt rakenteiltaan, liikeideoiltaan ja työnteon muodoiltaan [Kylä-Setälä ja muut, 2000]. Tieto- ja viestintäteknologian murros yhdessä globalisaation kanssa muuttavat työnteon rakenteita. Muutoksilla on suuri vaikutus myös työkuulttuuriin, ja työyhteisöltä ja sen jäseniltä vaaditaan uudenlaista osaamista. Työelämä tässä murroksessa näkyy epävarmuutena ja työn mielekkyyden katona. Työelämän epävarmuus, työtaakan kasvu sekä kiire näkyvät työntekijän psyykkisenä kuormituksena. [Manka, 2012]

Kylä-Setälän ja muiden [2000] mukaan vaihtelevilla työtehtävillä, työyhteisön ilmapiirillä ja esimiestyöllä on suuri merkitys työssä viihtymiselle ja hyvinvoinnille kaupan alalla. Tärkeimpiä työssä viihtymiseen vaikuttavia tekijöitä ovat esimiehen antama tuki ja palaute, ja tämän puute näkyy väsymyksenä ja ärtymyksenä työssä. Kylä-Setälän ja muiden [2000] tutkimuksen mukaan työn sisällön monipuolistaminen, vaikutusmahdollisuuksien lisääminen sekä esimiestyön vahvistaminen nähdäänkin tärkeimmiksi kaupan alan työn kehittämisen kohteiksi. Se, miten mielekkääksi työ koetaan, on sidoksissa siihen, miten korkeassa asemassa työntekijä on organisaation hierarkiassa [Kasvio, Nikkilä & Virtanen, 2011].

3.1. Työhyvinvointiin vaikuttavia tekijöitä

Työhyvinvointi terminä on moniselitteinen, sillä työ ja hyvinvointi nähdään monella eri tavalla. Työn merkitykset ovat muuttuneet 1900-luvun alusta tähän päivään merkittävästi, ja samoin myös työhyvinvoinnin käsite. Tapa ymmärtää työhyvinvointia onkin pitkälti ollut sidoksissa siihen, millaista johtamista organisaatioissa on kulloisena aikakautena toteutettu. Myös työn merkitys kokonaisvaltaiselle hyvinvoinnille on alettu ymmärtää, ja on todettu, että työstä haetaan merkityksiä myös muulle elämälle. Vielä 1960-luvulla työhyvinvoinnin kehittäminen nähtiin lähinnä fyysisenä työsuojeluna. Näkemys on pikkuhiljaa muuttunut yhä kokonaisvaltaisemman hyvinvoinnin suuntaan. [Virtanen ja Sinokki, 2014]

Työhyvinvoinnilla ei siis nykyisin tarkoiteta enää pelkästään fyysisten ja henkisten oireiden puuttumista. Ilmarinen [2000] määrittelee työhyvinvoinnin käsittämään sekä fyy-

sisen, psyykkisen että sosiaalisen toimintakyvyn. Näihin liittyvät koulutuksen ja osaamisen osa-alueet sekä lisäksi työn henkiset vaatimukset, työyhteisö, työympäristö sekä fyysiset vaatimukset. Nämä yhdessä motivaation, työtyytyväisyyden sekä arvojen ja asenteiden lisäksi vaikuttavat yksilön voimavaroihin, ja lopputuloksena saavutetaan työkyky.

Otala ja Ahonen [2003] kuvailevat työhyvinvoinnin koostuvan fyysisestä työsuojelusta sekä sosiaalisesta että psyykkisestä hyvinvoinnista. Fyysisellä työsuojelulla he viittaavat yksilön terveyteen, fyysiseen kuntoon sekä jaksamiseen ylipäänsä. Sosiaalisella hyvinvoinnilla tarkoitetaan työyhteisöä, tiimityöskentelyä ja tätä kautta työpaikan ilmapiiriä. Psyykkinen hyvinvointi sisältää osaamisen ja oman työn arvostuksen ja näiden jatkuvan kehittämisen.

3.2. Työhyvinvoinnin arvioiminen

Työhyvinvoinnin mittaaminen on noussut entistä tärkeämpään asemaan, kun työn ja vapaa-ajan välinen raja on ohentunut ja samalla työn henkinen sekä fyysinen kuormitus on kasvanut. Lisäksi väestön ikääntyminen asettaa erilaisia haasteita, ja työikäisen väestön toiminta- ja työkyvyn säilyttäminen nähdäänkin yhtenä suurimpana haasteena yhteiskunnassa. [Nygård ja muut, 2007]

Työpaikan toimivuudesta eli psykososiaalisista ominaisuuksista huolehtiminen mahdollistaa työniloa kasvattavan toiminnan kehittämisen. Tämän vuoksi organisaation tilasta olisi hyvä kerätä tietoa säännöllisesti työhyvinvointikyselyillä ja muillakin tavoin. [Manka, 2012]

Vaikka perinteiset työhyvinvointikyselyt ovatkin laajasti käytössä Suomessa työpaikoilla, koetaan ne kuitenkin nykyisin raskaiksi ja hyödyttömiksi varsinkin siksi, ettei niiden antamien tuloksien aina nähdä johtavan toimiin. Resursseja perinteisiin työhyvinvointikyselyihin käytetään paljon, ja siksi näistä pitäisi saada sitä vastaava hyöty organisaatiossa. [Elo, Ervasti ja Kuokkanen, 2010]

Elo, Nykyri ja Ervasti [2006] ovat työpaikkojen ilmapiirikyselyihin ja kehittämishankkeisiin liittyvässä tutkimuksessaan havainneet pelkän ilmapiirikyselyn tekemisen ilman kehittämishanketta johtavan kielteiseen kokemukseen sekä esimiehen toiminnasta että mahdollisuudesta saada vaikuttaa omaan työhönsä. Työhyvinvoinnin ja esimiestyön

arvioivat tutkimuksessa parhaimmaksi ne, joilla ilmapiirikyselyn lisäksi työpaikalla oli tehty myös kehittämishanke.

3.3. Työhyvinvoinnin johtamisen merkitys

Melkein kaikki kirjallisuus psykologisesta työhyvinvoinnista työpaikoilla korostaa johtamisen roolia. Esimerkiksi British Health and Safety Executive (HSE) keskittyy johtamisen standardeihin työperäistä stressiä vastaan taistellessa. Nämä standardit ovat vaatimukset, kontrolli, tuki, suhteet, roolit sekä muutos. Johtamisen standardeissa viitataan tukeen, jolla tarkoitetaan kannustamista, tukemista sekä organisaation, linjajohtamisen ja kollegojen tarjoamia resursseja. [Robertson & Cooper, 2011] HSE on ministeriön ulkopuolinen julkinen elin, joka vastaa työpaikan terveyden, turvallisuuden ja hyvinvoinnin tukemisesta, säätelystä ja täytäntöönpanosta. Lisäksi se on vastuussa ammatillisten riskien tutkimuksesta. [Health and Safety Executive, 2016]

Esimiehet, jotka ovat onnistuneet työhyvinvoinnin johtamisessa, ovat kiinnostuneita henkilöstön hyvinvoinnista, toiminnan kehittämisestä työyksikössään ja oman esimiestoimintansa kehittämisestä. Esimiehellä on tällöin rohkeutta oman esimiestoiminnan arviointiin, kyky pohtia ja arvioida työyksikön kokonaistilannetta, valmius kohdata kriittikiä ja myönteistä palautetta sekä ennen kaikkea halu kehittää työhyvinvointia yhdessä henkilöstön kanssa. [Rauramo, 2008]

Ongelmien selvittäminen on yleensä sitä helpompaa, mitä varhaisemmassa vaiheessa se tapahtuu. Varhaisella välittämällä eli reagoimisella, puheeksi ottamisella ja varhaisella puuttumisella tarkoitetaan ongelmatilanteen tai mietityttävän asian ottamista heti käsittelyyn. Varhaisen välittämisen toimintatapa luo henkilöstölle turvallisuuden tunteen kokemusta, koska se osoittaa työnantajan halua huolehtia jaksamisesta, työkyvystä ja hyvinvoinnista. Varhainen välittäminen tarkoittaa myös jatkuvaa työilmapiirikartoitusten seuraamista. Varhaisella välittämällä yksilötasolla tarkoitetaan sitä, että työntekijä voi itse ottaa mieltään vaivaavan asian puheeksi esimiehensä kanssa, ja esimiehellä on tähän velvollisuus reagoida. [Manka ja muut, 2010]

3.4. Palautteen antaminen ja vastaanottaminen

Työyhteisössä palautteen antaminen työntekijöille sisältyy esimiehen vastuualueisiin ja siinä onnistuminen kertoo esimiestoiminnassa menestymisestä [Berlin, 2008]. Nykyisin voidaan kuitenkin esimiestaitojen ohella puhua myös alaistaidoista, joihin kuuluvat esimerkiksi alaisten omien mielipiteiden esille tuominen edellytyksenä sille, että asioihin voitaisiin vaikuttaa. Juurikin alaiset ovat itse nähneet palautteen antamisen ja sen pyytämisen alaistaitoina. [Keskinen, 2005]

Patriarkkaalisessa toimintakulttuurissa on perinteisesti odotettu, että esimies on aktiivisempi osapuoli vuorovaikutussuhteessa. Demokraattisessa organisaatiokulttuurissa työntekijän oletetaan yhtälailla olevan aktiivinen uusien ideoiden tuottamisessa ja palautteen antamisesta esimiehelle. [Guest, 2004]

Kun työyhteisö voi hyvin, siellä uskalletaan antaa ja vastaanottaa palautetta oikealla tavalla, ja se auttaa työyhteisön jäseniä ja organisaatiota kehittymään. Palautteen saaminen työstä ja erityisesti positiivisen palautteen tuottaminen sekä positiivinen vuorovaikutus vahvistavat työn imun kokemusta. Työn imulla tarkoitetaan tilaa, jossa työntekijällä on suuri motivaatio työntekoon. Työntekijöillä, jotka kokevat työn imua, on tutkimuksen mukaan parempi työkyky ja he ovat muita terveempiä. [Manka ja muut, 2010]

4. Työhyvinvoinnin mobiilipalautekanava Fiilispulssi

Perinteiset työhyvinvointikyselyt ovat laajasti käytössä Suomessa työpaikoilla, mutta niiden hyödyllisyys on kyseenalaistettu: kyselyiden ei aina olla nähty johtavan konkreettisiin toimiin. Laajoihiin työhyvinvointikyselyihin käytetään huomattavasti resursseja, vaikka vastaavaa hyötyä niistä ei välttämättä saada. [Elo ja muut, 2010] Työpaikan hyvinvoinnin reaaliaikaiselle ja tehokkaalle kartoittamiselle on siis tarve.

Fiilispulssi on vuonna 2015 julkaistu työntekijöiden pikapalautejärjestelmä. Sen tarkoituksena on antaa sen käyttäjille mahdollisuus raportoida reaaliaikaisesti työhyvinvointiin liittyviä asioita. Fiilispulssin on kehittänyt Taputa Oy, jonka tunnetuin tuote on asiakkaiden kuulemiseen suunniteltu pikapalautepalvelu Taputa. Fiilispulssin avulla käyttäjä voi aina halutessa antaa palautetta työhön liittyvissä asioissa. Palaute lähetetään reaaliaikaisesti käyttäjän esimiehelle – joko anonyymisti tai käyttäjän niin halutessa, omalla nimellä varustettuna. Jälkimmäisessä tapauksessa palautteen saaja (esimies) käsittelee sen yhdessä palautteen antajan (työntekijä) kanssa. Fiilispulssi on web-sovellus, joka on optimoitu mobiilikäyttöön. Sitä voi käyttää työnantajalta saadulla linkillä, jolloin sitä voi halutessaan käyttää myös muilla päätelaitteilla.

4.1. Case Pirkanmaan Osuuskauppa: Fiilispulssin käyttöönotto

Pirkanmaan Osuuskaupan henkilöstömäärä vuoden 2015 lopussa oli 2 971. Sovelluksen käyttöönotto tapahtui maaliskuussa 2015 ja syyskuuhun 2016 mennessä palautteita Fiilispulssin kautta on annettu 2943. Näistä vain pieni osa sisältää tekstimuotoista palautetta. Vuoden 2016 puolella syyskuuhun asti annettujen palautteiden määrä on huomattavasti alhaisempi (413) suhteessa koko edellisvuonna annettuihin palautteisiin (2530). Lisäksi suuri osa vuonna 2015 annetuista avoimista palautteista on annettu sen käyttöönoton yhteydessä keväällä 2015. Fiilispulssia on siis käytetty keskimäärin kerran jokaista työntekijää kohden sen 1,5 vuoden käytössä olon aikana. Pirkanmaan Osuuskauppa toivoisi sovelluksen ahkerampaa käyttöä työntekijöidensä keskuudessa, sillä se toimisi reaaliaikaisena matalan kynnyksen palautekanavana vuosittaisten työtyytyväisyysmittausten välissä ja auttaisi kuulemaan henkilökuntaa.

Sovelluksen käyttöönotto on tapahtunut yksikkötasolla. Se on esitelty henkilökunnan palaverissa ja siihen liittyvää esittelymateriaalia on julkaistu erilaisissa henkilökunnan viestintäkanavissa. Tämän tutkimuksen lähtökohtana on se käsitys, että palautteen antaminen ja näin ollen työviihtyvyyden ja oman sekä muiden työhyvinvoinnin ylläpitäminen kuuluvat henkilökunnan työtehtäviin. Samaan aikaan otettiin käyttöön Asiakaspulssi, joka on samalla pohjalla toimiva asiakaspalautteiden antamiseen tarkoitettu sovellus, sekä Ideakanava, jonne työntekijät voivat jättää kehitysideoitaan. Parhaat Ideapulssin kautta jätetyt kehitysideat palkitaan.

Organisaatiossa on sovelluksen käyttöönoton aikana tapahtunut myös palvelukulttuurin parantamiseen liittyvä toimintamuutos, joka on antanut työntekijöille enemmän valtaa arjen asiakaspalvelutilanteiden ratkaisemiseksi. Tarkoituksena on panostaa entistä enemmän loistavan asiakaskokemuksen tuottamiseen. Tämän toimintamuutoksen yhteydessä nimettiin jokaisesta toimipaikasta työntekijöiden keskuudesta palvelulähettiläät, jotka toimivat esimiesten tukena esimerkkinä muulle henkilöstölle paremman asiakaskokemuksen saavuttamiseksi. [Pirkanmaan Osuuskauppa, 2015]

Pirkanmaan Osuuskaupan toimitusjohtaja Timo Mäki-Ullakko kertoo, että palvelukulttuurin muutos liittyy kaupan alan kokonaisvaltaiseen rakennemuutokseen, joka on nostanut asiakkaan keskiöön. Tämän taustalla on digitalisaatio, joka on ravistellut kaupan alaa voimakkaasti viime vuosina, mikä näkyy muun muassa verkkokaupan kehittymisenä. [Ylöjärven uutiset, 2013]

4.2. Palautteenannon käyttöliittymä

Ensimmäisenä käyttäessään sovellusta käyttäjä valitsee toimipaikkansa ja osastonsa listalta. Tämä auttaa palautteen kohdentamisesta oikealle esimiehelle. Joskus esimies kannustaa palautteen lähettämiseen tekstiviestillä, joka sisältää linkin sovellukseen. Tällöin osasto ja toimipaikka ovat jo valmiiksi valittuina, ja aloitusnäyttönä on kuvassa 6 nähtävä palautteenannon varsinainen aloitusnäyttö. Käyttäjän on mahdollista valita kahdesta eri vaihtoehdosta: vihreä plus-symboli kuvaa positiivista työfiilistä, kun taas punainen miinus-symboli negatiivista tunnetilaa. Näytön yläalareunassa on tila organisaation logolle.



Kuva 6. Fiilispulssin aloitusnäyttö.

Aloituspäätöstä käyttäjä pääsee vastauksesta riippuen kuvassa 7 nähtäviin näyttöihin. Näihin tekstikenttiin voi sovelluksen käyttäjä halutessaan jättää kirjallisen palautteen täydentämään vastaustaan.


Two side-by-side cards with rounded corners. The left card has the text "Kiva kuulla. Kerro mikä siihen erityisesti vaikuttaa..." in bold black font. The right card has the text "Harmi. Kerro mikä sen aiheuttaa. Miten voimme asian yhdessä ratkaista?" in bold black font. Both cards have a text input field with a pencil icon and a green arrow button at the bottom.

Kuva 7. Avoimet palautekentät positiivisen ja negatiivisen palautteenannon jälkeen.



**Fiilispulssisi
lähetetään, kun
painat nuoli-napista.
Voit antaa nimesi,
jos haluat jutella**

Etunimi



Kuva 8. Fiilispulssin lähetys.

Kuvassa 8 nähdään näyttö, jossa näkyvään tekstikenttään käyttäjä voi halutessaan kirjoittaa nimensä. Vastauksen voi lähettää myös anonyymina, jolloin nimeä ei kirjoiteta. Palaute lähetetään painamalla vihreää nuolinäppäintä. Onnistuneesta palautteen lähettämisestä käyttäjä saa vakiomuotoisen palautetekstin, joka nähdään kuvassa 9.



Kuva 9. Sovelluksen tarjoama palaute Fiilispulssin onnistuneesta lähettämisestä.

Palautteen lähettämisen jälkeen esimies saa tiedon annetusta palautteesta omaan puhelimeensa. Omalla nimellä lähetettyyn palautteeseen vastataan tekstiviestillä tai kasvotusten tapahtuvassa vuorovaikutuksessa.

5. Menetelmä

Tässä luvussa käsitellään menetelmää, jolla tutkimusaineisto on kerätty. Aineisto kerättiin haastattelemalla organisaation työntekijöitä. Haastattelut järjestettiin kahdessa osassa: ensin ryhmähaastattelut ja tämän jälkeen yksilöhaastattelut. Kummassakin haastattelutyypissä apuna käytettiin sekä esitieto- että väitelomakkeita. Väitelomakkeet perustuvat luvussa 2 ja 3 kuvattuun teoriaan, ja niitä käytettiin haastatteluteemoihin orientoimisessa. Haastattelut nauhoitettiin, ja tämän jälkeen litteroitiin. Aineisto analysoitiin ja tuloksena syntyi luokittelu.

5.1. Haastattelut

Haastattelu tutkimusmenetelmänä on usein käytössä tietojenkäsittelytieteessä silloin, kun tutkitaan ihmiseen liittyviä asioita [Tiainen, 2014]. Tässä tutkimuksessa on tarkoitus selvittää työntekijöiden kokemuksia sovelluksen käyttöönotosta. Puolistrukturoitu haastattelu sopii ihmisten käsitysten ja kokemusten keräämiseen työn ja teknologian käyttökokemusten yhteydessä [Blandford et al., 2016]. Koska tarkoituksena on kartoittaa työntekijöiden omia kokemuksia ja käsityksiä sovelluksen käytöstä, valikoitui tutkimusmenetelmäksi puolistrukturoitu haastattelu.

Ryhmähaastatteluilla saadaan kerättyä kokemuksia laajemmin suuremmalta joukolta sellaisia ihmisiä, joilla on samanlainen tausta esimerkiksi työnsä puolesta. Tällöin kuitenkin aineisto ei ole välttämättä niin rikasta kuin yksilöhaastatteluissa. Vaikka fokusryhmissä ja yksilöhaastatteluissa on paljon samaa, niissä on myös merkittäviä eroja. Fokusryhmissä vuorovaikutuksen pääpaino on osallistujien välillä, ja ryhmien kokoonpanolla ja dynamiikalla voi olla suuri merkitys aineiston lopputulokseen. [Blandford et al., 2016]

Ryhmähaastatteluihin päädyttiin osittain käytännöllisistä syistä: näin saatiin kerättyä useamman ihmisen kokemuksia samanaikaisesti. Toisaalta fokusryhmiä käyttämällä haluttiin hyödyntää ryhmädynamiikan positiivisia аспекteja. Ryhmähaastatteluaineistosta nousi esille myös tarve järjestää yksilöhaastattelut sellaisten käyttäjäryhmien edustajille, joita ei saatu osallistumaan ryhmähaastattelutilaisuuksiin. Tällaisia ryhmiä muo-

dostivat yli 40-vuotiaat, tietotekniikan käyttöä hankalana pitävät sekä sovellusta paljon käyttävät henkilöt.

Yksilö- ja ryhmähaastatteluissa käsiteltiin neljää teemaa, jotka olivat: 1) Työ ja työhyvinvoinnin johtaminen, 2) Fiilispulssin käyttöönotto ja hyväksyminen, 3) Fiilispulssin käytettävyys ja käyttäjäkokemus sekä 4) Kehitysideat Fiilispulssin esilletuomiseksi.

Haastatteluiden tueksi laadin väitelomakkeen (liite 1). Lomake muodostui kolmeen ensimmäiseen teemaan liittyvistä väitteistä, joihin vastattiin viisiportaisella asteikolla (ei lainkaan samaa mieltä - ei samaa eikä eri mieltä - täysin samaa mieltä). TAM-lomaketta [Venkatesh & Davis, 2000] hyödynnettiin soveltuvin osin Fiilispulssin käyttöönottoon liittyvissä väitteissä. Positiivista SUS-lomaketta käytettiin soveltuvin osin käytettävyyteen liittyvissä väitteissä. Työhyvinvointiin liittyvät väitteet perustuvat työhyvinvoinnin teoriaan, eikä näihin hyödynnetty varsinaisesti valmiita lomakepohjia, sillä juuri tähän tutkimuskysymykseen vastaamaan sellaisia ei löytynyt. Lomakkeista jätettiin pois selkeästi tähän tapaukseen liittymättömät väitteet, sillä tarkoituksena ei ollut analysoida vastauslomakkeita tilastollisin menetelmin, vaan käyttää niitä haastatteluteemoihin orientoivana apuvälineenä.

Haastateltavia pyydettiin hyödyntämään väitelomaketta, jonka he olivat täyttäneet ennen haastattelun alkamista. Lomakkeen väitteiden tarkoituksena oli ohjata keskustelua teemojen aiheisiin. Väitekyseksien vastauksia pyydettiin tarvittaessa tarkentamaan haastattelun aikana.

5.2. Osallistujat

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mitkä tekijät vaikuttavat teknologian hyväksymiseen työntekijöiden keskuudessa organisaatiossa. Tarkoituksena oli saada mahdollisimman monenlaisia kokemuksia sovelluksen käytöstä, ja siispä lähtökohtana tutkimukseen on moniäänisyyden tavoittelu. Haastateltavien rekrytoinnissa pyrittiin mahdollisimman heterogeeniseen joukkoon Pirkanmaan Osuuskaupan henkilöstön joukosta.

Rekrytointi

Osallistujia ryhmähaastatteluihin kutsuttiin neljällä eri tavalla kahdessa eri vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa tutkimuskutsu lähetettiin valikoituihin toimipaikkoihin esi-

miesten välityksellä, se julkaistiin yleisenä kutsuna Pirkanmaan Osuuskaupan henkilöstön Facebook-sivustolla sekä lisäksi henkilökohtaisten kutsujen avulla. Kahden ensimmäisen menetelmän avulla haastateltavien paikalle saaminen osoittautui erityisen haastavaksi, sillä vaikka kutsu tavoitti näin noin puolet koko henkilöstöstä, vain osa haastateltavista saatiin rekrytoitua tätä kautta. Tämä selittyy osaksi sillä, että koska Fiilispulsin käyttö on vähäistä, on vapaaehtoisia osallistujia siihen liittyvään tutkimukseen hankala löytää. Henkilökohtaisilla kutsuilla saavutettiin paras tulos, ja lopulta haastateltaviksi valittiin kaikki tutkimukseen osallistumaan päässeet henkilöt.

Ryhmähaastatteluissa kävi ilmi, että Pirkanmaan Osuuskaupassa työskentelee henkilöitä, joille tietotekniikan käyttö on haastavaa. Lisäksi yli 40-vuotiaiden ikäryhmä puuttui otannasta, kuten myös sovellusta aktiivisesti käyttävien ryhmä. Tällaisiin ryhmiin kuuluvien henkilöiden kokemukset koettiin tärkeäksi yksinäisyyden välttämiseksi, joten yksilöhaastattelutilaisuudet järjestettiin rikastuttamaan aineistoa. Rekrytoinnin toisessa vaiheessa siis yksilöhaastatteluihin osallistujat löydettiin lumipallomenetelmän avulla, eli ryhmähaastatteluihin osallistuneilta kysyttiin, keitä pitäisi haastatella [Tiainen, 2014]. Haastattelujen ja haastateltavien taustatietoja on esitetty taulukossa 1.

Haastattelun kesto		ikä	Lähettänyt palautteen	Älypuhelin	Verkkosivujen selailu puhelimella	Työura S-Ryhmällä vuosina	Muuta huomioitavaa työtehtävästä
Ryhmä 1, 55 min.	H1	18-29	Ei	Kyllä	päivittäin	3	
	H2	18-29	Kyllä	Kyllä	päivittäin	7	tuoteryhmävastaava, palvelulähettiläs
	H3	18-29	Ei	Kyllä	päivittäin	4,5	
Ryhmä 2, 35 min.	H4	18-29	Ei	Kyllä	päivittäin	3	
	H5	18-29	Ei	Kyllä	päivittäin	2,5	
Ryhmä 3, 60 min	H6	30-39	Ei	Kyllä	päivittäin	8	
	H7	18-29	Ei	Kyllä	päivittäin	7	vuorovastaava
	H8	18-29	Ei	Kyllä	päivittäin	7,5	
	H9	18-29	Ei	Kyllä	päivittäin	5	
Ryhmä 4, 30 min.	H10	18-29	Kyllä	Kyllä	päivittäin	4	
	H11	18-29	Kyllä	Kyllä	päivittäin	5	
27 min.	H12	30-39	Kyllä	Kyllä	päivittäin	2,5	palvelulähettiläs
45 min.	H13	yli 50	Ei	Ei	ei koskaan	9	
32 min.	H14	yli 50	Ei	Kyllä	harvemmin kuin muutaman kerran viikossa	9	

Taulukko 1. Haastateltavien ja haastattelujen taustatietoja.

Neljä ryhmähaastattelutilaisuutta järjestettiin elo-syyskuussa ja 3 yksilöhaastattelua lokakuussa 2016. Ryhmien koko vaihteli 2-4 henkilön välillä. Haastateltavia oli ryhmähaastatteluissa yhteensä 11, ja yksilöhaastatteluissa 3. Osallistujia löytyi miltei kaikista ikäryhmistä, vain ikäluokka 40–49-vuotiaat jäi puuttumaan. Työn luonteesta johtuen suurin osa haastateltavista työskenteli osa-aikaisena ja pääasiassa iltaisin, mutta mukaan saatiin myös täyspäiväisiä työntekijöitä. Haastateltujen työhistoria S-Ryhmässä vaihteli 2,5 vuoden ja 9 vuoden välillä.

5.3. Tilaisuuden kulku

Sekä ryhmä- että yksilöhaastattelut alkoivat tutkimuksen ja tutkijan lyhyellä esittäytymisellä sekä salassapitosopimuksen (liite 2) allekirjoittamisella. Haastattelutilaisuudet nauhoitettiin ääninauhurilla. Tämän jälkeen haastateltavat täyttivät sekä esitietolomakkeen (liite 3) että lomakkeen. Väitelomakkeen täytön avuksi osallistujien käytössä olivat myös Fiilispulssin näyttökuvat yhdellä paperilla. Tämä siksi, että etukäteen oli odotettavissa, että osa tutkimukseen osallistuneista ei sovellusta ole koskaan nähnyt, tai on käyttänyt sitä niin vähän, että sen mieleenpalauttaminen olisi ilman näyttökuvia haastavaa.

Haastattelutilaisuuksia varten laadin käsikirjoituksen (liite 4). Käsikirjoituksen avulla seurasin ryhmäkeskustelun etenemistä. Samaa käsikirjoitusta käytin myös yksilöhaastatteluissa.

Ennen varsinaisia ryhmäkeskustelutilaisuuksia järjestin pilottitestin. Pilottitesti järjestettiin rauhallisessa yksityistilassa. Pilottitestin tarkoituksena oli testata haastattelukäsikirjoituksen toimivuus varsinaisessa tutkimustilanteessa. Pilottitesti sujui hyvin, eikä suurempia ongelmia ilmaantunut, joten tutkimuksen käsikirjoitus pysyi pääosin samanlaisena.

Alun perin koin, ettei ennakkotietoja osallistujista tarvita toimipaikkaa ja Fiilispulssin käyttökokemusta enempää - nämä tiedot saataisiin haastattelun aikana esittelyssä. Kuitenkin päädyin pilottitestin perusteella lisäämään tutkimuksen alkuun esitietolomakkeen, sillä aineistosta nousi esille kokemuksia, joita voidaan tulkita paremmin esitietolomakkeella kerättävien taustatietojen avulla. Esimerkiksi kokemukseen vähäisestä palautteen saamisesta kerrottiin liittyvän osittain vähäiset kohtaamiset esimiesten kanssa,

mikä selittyi pääsääntöisellä opiskelulla ja työvuorojen ilta- ja viikonloppupainotteisuudella.

Muita muutoksia ryhmäkeskusteluihin ei tarvinnut tehdä, joten myös pilottitestin aineisto sisällytettiin tutkimusaineistoon. Pilottitutkimustilaisuuteen osallistuneille henkilöille lähetettiin ennakotietolomake jälkikäteen täytettäväksi.

Ryhmäkeskustelut

Ryhmäkeskustelutilaisuutta varten osallistujilla oli käytössään lista tilaisuudessa käsiteltävistä teemoista ja niihin liittyvistä kysymyksistä. Osallistujia pyydettiin keskustelemaan ryhmässä annetuista teemoista ja niihin liittyvistä kysymyksistä. Haastattelijan tarkoituksena oli osallistua keskusteluun mahdollisimman vähän - ainoastaan esittämällä tarkentavia kysymyksiä keskustelun aikana esille nousseista aiheista. Lisäksi haastattelun edetessä osallistujia pyydettiin täsmentämään väitelomakkeella olevia vastauksia. Osallistujat keskustelivat jokaisesta teemasta, kunnes haastattelijä kehoitti siirtymään seuraavaan teemaan. Ryhmäkeskustelutilaisuudet kestivät puolesta tunnista tuntiin. Haastattelujen kestot löytyvät taulukosta 1.

Ensimmäisenä keskustelutilaisuudessa pyydettiin ryhmän jäseniä esittäytymään, ja kertomaan samalla lyhyesti kokemuksensa Fiilispulssin käytöstä. Teemojen järjestys valikoitui lopulta haastattelutilanteen etenemisen mukaan: esittely yhdessä ensimmäisen keskusteluteeman - työn ja työhyvinvoinnin johtamisen - kanssa toimivat samalla lämmittelynä keskustelutilaisuudelle ennen varsinaista Fiilispulssiin liittyvää keskustelua. Seuraavana teemana käsiteltiin Fiilispulssin käyttöönottoa, eli Fiilispulssin hyväksymistä aktiiviseen käyttöön. Kolmantena teemana keskusteluissa oli sovelluksen käytettävyys ja varsinainen käyttökokemus niiltä osin kuin sitä oltiin käytetty. Lopuksi ryhmässä keskusteltiin vielä kehitysideoista Fiilispulssin esilletuomiseen, ja samalla tämä viimeinen teema toimi myös pehmeänä laskuna haastattelun lopettamiseksi.

Yksilöhaastattelut

Yksilöhaastatteluissa haastattelijan rooli on näkyvämpi, ja vuorovaikutus tapahtuu pelkästään haastattelijan ja haastateltavan välillä, ja siksi haastattelurunko oli hieman yksityiskohtaisempi. Muutoin tutkimustilaisuuden kulku ei eronnut ryhmähaastatteluista.

Yksilöhaastatteluita järjestettiin yhteensä kolme. Haastattelut järjestettiin lokakuussa 2016, kahdessa eri julkisessa kahvilassa. Tilan julkisesta luonteesta johtuen haastatteluille pyrittiin löytämään mahdollisimman rauhallinen paikka: asiakkaita kahvilassa olisi vähän ja sijainti muihin asiakkaisiin nähden suojaisa. Tässä tavoitteessa onnistuttiin. Haastatteluiden kesto vaihteli 27 minuutista 45 minuuttiin, ja kestot löytyvät myös aiemmin esitetystä taulukosta 1, sivulta 27.

5.4. Aineiston analyysi

Laadullista tutkimusta tehtäessä tutkimuskysymys on lähtökohtana aineiston analyysille, ja tutkimuksen tulos on yleensä luokittelu [Tiainen, 2014]. Analyysin tavaksi valikoitui sisällönanalyysi, koska tässä tutkimuksessa pyrittiin selvittämään käyttäjäkokemuksen muodostumista ja uuden teknologian hyväksyntää käyttäjien kokemusten kautta, jolloin pääpaino aineistossa on sen asiasisällössä. Tutkittavasta ilmiöstä pyritään sisällönanalyysin avulla muodostamaan sellainen kuvaus, joka kytkee tulokset tiiviisti suurempaan kontekstiin ja muuhun aiheita koskevaan kirjallisuuteen. Laadullinen, tässä tapauksessa haastatteluaineisto pilkotaan ensin pieniin osiin, se käsitteellistetään ja siitä muodostetaan uudelleen uudenlaiset kokonaisuudet. [Tuomi & Sarajarvi, 2002]

Käytössä tässä tutkimuksena on teknologian hyväksymismalli teoreettisena viitekehyksenä sekä sitä täydentämässä työhyvinvoinnin johtamisen ja käyttäjäkokemuksen teoriaa. Näitä teoriapohjia yhdessä hyödyntämällä voidaan sanoa, että analyysi on tehty ainakin osittain teorialähtöisesti.

Aloitin haastatteluaineiston käsittelyn litteroimalla nauhoitetut haastattelut helposti käsiteltävään tekstimuotoon. Pääpaino analyysissa oli puheen asiasisällössä. Aineiston huolellisen läpikäymisen jälkeen aloitin luokittelun teoreettisen viitekehyksen perusteella. Käytännössä haastatteluista merkittiin tutkimusongelman kannalta tärkeitä käsitteitä, avainsanoja ja huomioita, ja näitä koodauksia yhdistelemällä muodostettiin uudet teemojen mukaiset kokonaisuudet. Näistä luokista etsittiin yhteyksiä, ja lopulta saatiin aikaiseksi tutkimuksen kannalta tärkeimmät kokonaisuudet. Esimerkiksi luottamus avainasanana toistui useammassa kohtaa aineistoa, ja lopulta luottamus tutkimustuloksissa on luokiteltu luottamukseen esimiestä, teknologiaa ja digitaalista vuorovaikutusta kohtaan. Luokittelusta löytyi samankaltaisuuksia aiemmin julkaistun teorian kanssa, mutta myös uusia löydöksiä.

6. Tulokset

Tutkimustuloksena syntyivät luokat, jotka jaettiin kahteen päätekijään: palautteen antamisen mahdollistavat tekijät ja teknologian hyväksymiseen vaikuttavat tekijät. Palautteen antamisen mahdollistavat tekijät jaettiin ensin kahteen luokkaan, jossa työntekijöiden kokemus organisaation kiinnostuneisuudesta heidän työhyvinvointiinsa on ensimmäinen luokka. Toisena luokkana, joka jaettiin kahteen alaluokkaan, on vuorovaikutus esimiehen kanssa. Teknologian hyväksymiseen eniten vaikuttavat tekijät on jaettu neljään alaluokkaan: koettu hyödyllisyys, koettu helppokäyttöisyys, käyttönoton helppous sekä luottamus teknologiaa ja digitaalista vuorovaikutusta kohtaan. Nämä luokat jaettiin jälleen alaluokkiin. Luokat on esitetty taulukossa 2.

Palautteen antamisen mahdollistavat tekijät	Koettu kiinnostus henkilöstön työhyvinvointiin organisaatiossa	
	Vuorovaikutus esimiehen kanssa	<i>Luottamus esimieheen</i>
		<i>Tarve antaa ja saada palautetta</i>
Teknologian hyväksymiseen vaikuttavat tekijät	Koettu hyödyllisyys	<i>Mielikuva</i>
		<i>Työtehtävän merkittävyys</i>
		<i>Tuloksien osoitettavuus</i>
	Koettu helppokäyttöisyys	<i>Käytettävyys ja käytön helppous</i>
		<i>Asenteet teknologiaa kohtaan</i>
	Luottamus teknologiaa ja digitaalista vuorovaikutusta kohtaan	<i>Luottamus teknologiaan</i>
		<i>Luottamus digitaaliseen vuorovaikutukseen</i>
	Käyttönoton helppous	<i>Löydettävyys ja saavutettavuus</i>
		<i>Palvelun esittely</i>

Taulukko 2. Tutkimuksen tuloksena syntynyt luokittelu suurimmista löydöksistä.

Työhyvinvoinnin johtamisen toteutumisen tulokset on esitelty luvussa 6.1 ja teknologian hyväksymiseen liittyvät tulokset on esitelty luvussa 6.2 ja sen alaluvuissa.

6.1. Palautteen antamisen mahdollistavat tekijät

Palaute koetaan mahdolliseksi antaa silloin, kun työntekijät kokevat, että heidän työhyvinvoinnistaan ollaan kiinnostettu ja näin palautteen antaminen sinällään katsotaan merkitykselliseksi. Toinen palautteen antamiseen liittyvä tekijä on vuorovaikutus esi-

miehen kanssa, ja siihen liittyvät luottamus omaan esimieheen sekä tarve saada ja antaa palautetta vastavuoroisesti.

Koettu kiinnostus henkilöstön työhyvinvointia kohtaan

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että organisaatiossa ollaan kiinnostuneita työntekijöiden hyvinvoinnista. Monet haastateltavat mielsivät suurimmiksi työhyvinvointia parantaviksi asioiksi konkreettiset tarjotut edut (työterveyspalvelut, fysioterapeutin lähipäivät, työvierahan sekä virkistystapahtumat) sekä mahdollisuuden vaikuttaa omiin työtehtäviin ja työaikoihin.

H8: ”Jos miettii sitä työhyvinvointia omassa päivittäisessä työssä, niin suurimpina asioina on meillä just toi joustavuus, että annetaan vaikuttaa niin paljon omiin työvuoroihin. Eihän missään työpaikassa oo tollasta, että sä voit piirrettyjä työvuoroja venkslata vaikka kuinka paljon, että se tuottaa ihan hirveesti ylimäärästä työmäärää esimiehille. Mutta kun miettii noita meidän työvuoroja, niin se vaikuttaa niin paljon siihen työhyvinvointiin. Esimerkiks opiskelijoilla ja perheellisillä.”

H13: ”Kyllähän täällä sillä tavalla, väittäisin, että meidän työhyvinvoinnista ollaan kiinnostuneita ja tullaan vastaan, kun itselläkin on ollu fyysisiä remppoja, niin hyvin on tullu esimies vastaan ja aikoinaan löyty muitakin duunikuvioita.”

Kuitenkin päivittäisessä arjen työssä lähiesimiesten kiire näkyy hyvin voimakkaast. Vaikka yleisellä tasolla koetaankin työhyvinvoinnista olevan kiinnostuttu, ei se välttämättä aina näy arjessa.

H2: ”Musta tuntuu, että (lähi-)esimiehet, ehkä tässä talossa monella on aika paljon hommaa, että niillä on niin paljon hommaa, ettei niitä kiinnosta niitä katsella, että ne katsoo vaan ne (palautteet) läpi ja totee, ettei täällä ollu mitään tosi paha, ja näin. Konttorilla (ylempää johtoa) varmaan kiinnostaa vielä vähemmän, että onko sielläkään kellään aikaa.”

Kiirettä selitettiin monesti sillä, että lähiesimiehillä on niin paljon muita tehtäviä, että aikaa ei välttämättä riitä esimerkiksi juuri palautteiden läpikäymiseen.

Työntekijöillä on siis tunne, että heidän työhyvinvoinnistaan ollaan kiinnostuttu sekä lähiesimiesten että ylemmän johdon tahoilta. Työhyvinvointiin panostaminen näkyy työntekijöille konkreettisina etuina, kuten työterveyspalveluihin ja viriketoimintaan liittyvinä tekijöinä. Kuitenkin arjen työssä esimiesten työmäärä ja siihen liittyvä kiire haittaavat kiinnostuksen kokemusta, ja monesta haastateltavasta tuntuukin, etteivät esimerkiksi työntekijöiden palautteet kuitenkaan ole tärkeysjärjestyksessä ensimmäisenä päivitäisessä esimiestyössä.

Vuorovaikutus esimiehen kanssa

Vuorovaikutus esimiehen kanssa nähtiin palautteen antamisen mahdollistavana seikkana. Luottamus esimieheen mahdollistaa kritiikin antamisen ja henkilökohtaisistakin asioista kertomisen. Lisäksi monet kokivat varsinkin tarvetta saada palautetta.

Kaikki haastateltavat kertoivat voivansa luottaa omaan lähiesimieheensä. Suuremmissa yksiköissä kuitenkin kaikki eivät tunne kaikkia esimiehiä, ja näin luottamusta työntekijöiden ja muiden esimiesten välille ei ole välttämättä syntynyt.

H8: “Meillä on niin iso yksikkö, eikä välttämättä tunne kaikkia esimiehiä niin hyvin. Ja sit kun on esimerkiksi sellanen tilanne että jostain esimiehestä kuuluu jotain huonoa, niin ei se kauheesti tuo sellasta luottamusta, kun ei ite oo kauheesti oo tekemisissä, niin ei tiedä millasta se oikeesti on.”

Tämän vuoksi henkilökohtainen palaute myös koetaan helpommaksi antaa perinteisiä kanavia käyttäen, koska se koetaan luotettavammaksi tavaksi uuteen palautekanavaan verrattuna.

H8: “Ehkä siinä on just se mitä H6:kin sanoi, että sitten kun sä kirjotat sen lapun ja viet sen oman esimiehen lokeroon, niin sä tiedät sen, ja tiedät miten se käsittelee asian. Niin tulee sellanen turvallinen olo. Vaikka olis negatiivinenkin asia, niin se on tiedät että se asia menee eteenpäin ja siihen voi luottaa.”

Lisäksi oman esimiehen tapa käsitellä palautetta on tuttu, ja sen vuoksi palaute on helppo antaa. Luottamusta omaa lähiesimiestä kohtaan pidetään tärkeänä, ja sen lisäksi vuorovaikutuksen ennustettavuus madaltaa palautteen antamisen kynnystä.

Palautteen antaminen ja saaminen koettiin tärkeäksi. Joillekin palautteen antaminen tuntui helpolta ja luonnolliselta, mutta joidenkin mielestä varsinkin negatiivisen palautteen antaminen tuntui vaikealta. Tätä selitettiin omilla ominaisuuksilla, eikä esimiehen kyvyllä tai halukkuudella vastaanottaa palautetta.

H6: ”Mulla esimerkiksi, ihan sama missä työssä ja mikä homma, niin mä aina vähän kuitenkin pelkään pomoo. Se on sellanen luonnollinen juttu.”

Yksi haastateltava myös kertoi havainneensa, että jotkut pelkäävät mahdollisia seurauksia kriittisen palautteen antamisesta. Itse hän oli kuitenkin havainnut, että ainoa seuraus kriittisen palauttamisen antamisesta on ollut se, että asioihin ollaan voitu puuttua, ja siksi hän onkin yrittänyt kannustaa työtovereitaan palautteen antamiseen.

Toisaalta palautteen antamista ei koettu tärkeäksi siksi, että työhyvinvointi toteutuu jo organisaatiossa hyvin. Positiivisen palautteen antamista toiminnasta ei koettu merkittäväksi, sillä siitä saatava hyöty on jäänyt epäselväksi.

H5: ”Ja sit ehkä itse en koe sitä kauheen sillai tärkeeks, että onks siitä sit oikeesti hyötyä. Jos sitä käyttääkin, vaikuttaako se mihinkään? Niinkun työhyvinvointikin on meillä sillai hyvä, että voiko sitä enää parantaa.”

Melkein kaikki haastateltavat halusivat saada enemmän palautetta omasta työstään, mutta jälleen esimiesten kiireen sekä alaisten suuren määrän nähtiin heikentävän lähiesimiehen mahdollisuuksia antaa henkilökohtaista palautetta työntekijöille. Lisäksi työn iltapainotteisuus vähentää mahdollisuuksia tavata esimiestä, mikä rajoittaa vuorovaikutteisuutta esimiehen ja työntekijän välillä.

H1: ”Mulla ehkä itellä, kun on siellä niin vähän ja aina iltasin. Niin jotenkin kaipa sellasta kontaktia esimiehille, sellasta jolta sais vähän palautetta, koska mun mielestä se on niin tärkeä osa työn kiinnostavuutta ja motivointia. Enkä mä oikeestaan ikinä voi sanoo (esimiehelle) mitään, jos olis jotain. Tavallaan sellanen kontaktihenkilö puuttuu.”

Lisäksi monet mainitsivat vuosittaisen työtyytyväisyyskyselyn haastatteluissa. Perinteinen malli ei saanut kannatusta, vaan se koettiin liian hitaana ja tehottomana tapana antaa palautetta.

H1: ”*Se vois olla useemmin kun se kerran vuodessa se työtyytyväisyyskyselyn purku. Että tavallaan niinkun proaktiivisesti sillai, että reagoidaan heti, eikä vaan kerran vuodessa.*”

H3: ”*Sekään (työvälineistä huolehtiminen) ei oo sellasta päivittäistä, vaan sit jos siitä tulee palautetta työtyytyväisyyskyselyn yhteydessä.*”

H13: ”*Nyt en oo tänä vuonna ensimmäistä kertaa vastannut työtyytyväisyyskyselyyn. Mä oon kyynistynyt, mä en enää usko siihen. Joka vuosi samat pulmat, eikä ne ikinä ratkee. En viitsi enää.*”

Yksi haastateltavista kertoi tänä vuonna jättäneensä vastaamatta työtyytyväisyyskyselyyn, koska ei kokenut siitä olleen mitään merkitystä. Toisaalta taas sillä on koettu olevan vaikutusta asioissa, joihin puuttumisen tulisi olla päivittäistä. Palautteen antamiseen ja siihen reagoimiseen reaaliajassa koetaan olevan vahva tarve, johon perinteinen vuosittainen työtyytyväisyyskysely ei vastaa.

6.2. Teknologian hyväksymiseen vaikuttavat tekijät

Teknologian hyväksymiseen liittyvät monet tekijät. Teknologian koettu hyödyllisyys, helppokäyttöisyys ja luottamus teknologiaa ja digitaalista vuorovaikutusta kohtaan ennustavat aikomusta käyttää teknologiaa. Käyttöönoton helppous ennustaa varsinaista käyttöönottoa, ja lopulta teknologian käyttöä.

6.2.1. Koettu hyödyllisyys

Kokemukset sovelluksen käytön tarjoamista hyödyistä, tai mahdollisista hyödyistä, vaihtelivat. Toisaalta hyötyjä ei juuri olla itse koettu, minkä on nähty johtuvan osittain siitä, että sovellusta ei olla käytetty, eikä sen vaikutuksia olla luonnollisesti myöskään nähty. Toisaalta taas mahdollisia hyötyjä nähtiin paljonkin, mutta niiden kokeminen vaatisi sovelluksen aktiivisempaa käyttöä sekä omalla että muiden kohdalla.

Koetut hyödyt

Sovelluksen hyödyllisyyteen liittyvästä puheesta suuri osa liittyi hyötyjen näkymättömyyteen. Sovellusta on käytetty vähän ja siitä saavutettavat hyödyt ovat jääneet epäselviksi.

H2: "Mä voin laittaa sinne (palautetta), mutta en mä tiedä mitä hyötyä siitä on ollu, että mä oon laittanu sinne."

Hyötyä sovelluksen käytöstä on koettu silloin, kun sovelluksella ollaan annettu omalla nimellä kirjallista palautetta ja siihen ollaan saatu vastaus esimieheltä. Sovelluksen avulla voi lähettää palautetta esimiehelle myös työajan ulkopuolella ja näin vahvistaa myös omia tuntemuksia.

*H12: "Totta kai tulee itelle... kun laittaa sen viestin, että oli tosi kiva päivä tänään, että oli tosi kiva olla, että aamulla suoraan sanotuna *tutti laahustaa sinne työpaikalle, että ei saanu nukuttua viime yönä. Mutta olipa kiva kun lähti töistä kotiin, niin oli ihan eri fiiliksellä. Ja sit kun se sulle kuitataan, että kiva kuulla, että onpa tosi kiva, että oli näin. Tuleehan se itellekin hyvä fiilis, vielä entistä enemmän."*

Sovellusta paljon käyttävä työntekijä hyötynyt eniten sovelluksesta antamalla omalla nimellään tekstimuotoista palautetta ja tähän palautteeseen esimies on vastannut tekstiviestillä. Tällöin palautteen antaja on kokenut, että saadakseen palautetta esimieheltään hän voi myös itse olla aloitteellinen osapuoli. Monikaan ei ole tätä, tai muitakaan hyötyjä, kokenut, koska ei ole sovellusta itse käyttänyt, ja se vaikutti suuresti koettujen hyötyjen vähäisyyteen.

Lisäksi suuri osa sovelluksen hyödyistä liittyivät sen helppokäyttöisyyteen. Helppokäyttöisyyteen liittyvät tekijät on esitelty omassa luvussaan 6.2.2.

Mielikuvat sovelluksen hyödyistä

Mahdollisia hyötyjä nähtiin koettuja enemmän, johtuen palautetta antaneiden vähemmästä määrästä. Mielikuvat mahdollisista hyödyistä vaikuttavat sovelluksen käyttöaikomukseen. Mahdollisuus palautteen antamiseen riippumatta paikasta tai ajasta tunnis-

tettiin sovelluksen hyödyksi, vaikka kokemusta sovelluksen käyttämisestä ei ollut. Se mahdollistaa asioihin puuttumisen nopealla aikataululla. Lisäksi sovelluksen käytössä nähtiin se hyvä puoli, että esimiehen ollessa poissa tieto kuitenkin välittyy myös muille esimiehille.

H14: ”Esimerkiks just jostain epäkohdista tai hyvistä asioista mainita, että se menee suoraan esimiehelle ja se saa sen tiedon ja sille voidaan tehdä jotain nopeemmin, kun että se on lapulla, ja esimies on kuukauden lomalla.”

Osa mahdollisista hyödyistä liittyi joukkovoimaan silloin, kun vapaamuotoista palautetta ei anneta. Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen nähtiin yleisesti tärkeänä asiana. Vapaamuotoisen palautteen antaminen kuitenkin nähdään tehokkaampana tapana vaikuttaa epäkohtiin silloinkin, kun monet antavat palautetta samasta aiheesta.

H3: ”Jos sitä oikeesti käytettäis. jos vaikka joka päivä työpäivän jälkeen kysyttäis, laita plussaa tai miinusta, niin vois seurata yleisellä tasolla, millanen fiilis työntekijöillä on vaikka ei antaiskaan tarkempaa palautetta. Ja jos antaa tarkempaa palautetta ja se on vaikka sellanen, että huono fiilis koska oli liian vähän työntekijöitä, niin se on konkreettista, johon voi puuttua.”

Haastatellut myös kertoivat, että sovelluksesta voisivat hyötyä he, jotka kokevat palautteen antamisen kasvotusten haastavaksi. Esimerkiksi vaikeista asioista kertominen voisi sovelluksen kautta onnistua joillekin helpommin.

H9: ”Sellasille ihmisille, joille on vaikee käydä sanomassa näin kasvotusten huonossa fiiliksessä, varmasti niitä on, vaikka ollaan asiakaspalvelussa. Joillekin voi olla vaikeeta surullisten asioiden kertominen.”

Negatiivisten tunteiden purkaminen nähtiin tärkeänä ja työsuoritusta parantavana asiana.

H12: ”Kun sä pystyt antaan palautetta, niin se ei sitten paina enää mieltäs sen jälkeen, niin totta kai se vaikuttaa myös sun asiakaspalveluun sen jälkeen.”

Vain yksi haastateltava oli kokenut hyötyjä sovelluksen käytöstä – hän oli myös ainoa, joka kertoi lähettäneensä vapaamuotoista palautetta sovelluksen kautta. Näin ollen hän

oli myös ainoa, jonka palautteeseen on ollut mahdollista vastata henkilökohtaisesti. Kukaan muu ei myöskään ollut nähnyt tai kuullut kenenkään kokemista hyödyistä Fiilispulssin käyttämisestä, koska eivät tienneet kenenkään käyttäneen sitä. Mahdollisia hyötyjä nähtiin enemmän niissä tilanteissa, kun palaute liittyy omiin negatiivisiin tuntemuksiin.

Työtehtävän merkittävyys

Keskustelua herätti se, että koetaanko omat negatiiviset tuntemukset tarpeeksi merkitykselliseksi palautteen antamiseen, ja jääkö näin palautteen antamisesta saatu hyöty saamatta:

H8: ”Mutta se vois tuntua, että onks tää nyt minkään arvoinen tieto...”

H6: ”Sehän on oikeesti tosi tärkeitä oman jaksamisen kannalta, mutta sitä pitää vähän sellasena itsestäänselvyytenä, että enhän mä tollasesta voi sanoo, vaikka totta kai sä voit sanoo. Että jotenkin on hämärtyne se raja, että joku asia on vaan normaalia, ja voiko siitä sanoa.”

Sovelluksen käytössä nähtiin työsuoritusta parantavia seikkoja varsinkin pidempiaikaisessa ja jatkuvassa käytössä. Myös oma vaikutus työhyvinvointiin ja sen ylläpitämiseen huomioitiin, ja havaittiin palautteen antamisen merkitys oman työympäristön kehittämisen kannalta.

H8: ”Niin kyllähän sä alitajusesti niitä kuitenkin mietit. Että jos sä kuitenkin pakottamalla käyttäisit ja merkkaisit niitä, niin ne väkisinkin jäis alitajuntaan, että mitä mä voisin tehdä, että mulla olis parempi fiilis täällä töissä. Että kyllä se siinä mielessä vois parantaa tehokkuutta.”

Kuitenkin vain yksi haastateltavista mainitsi, että aktiivinen palautteen antaminen Fiilispulssin kautta kuuluu hänen mielestään hänen omaan työnkuvaansa. Hän oli sitä mieltä, että sen voisi myös virallisesti lisätä työtehtäviin kuuluvaksi.

H12: ”Se on mulla lähinnä se työnkuva, se kuuluu mun mielestä siihen ihan samalla tavalla kuin mikä tahansa muu, että sen vois ihan laittaa tavallaan siihen työtehtäviin, niinkun asiakkaan tervehtiminen.”

Kaiken kaikkiaan palautteen antoa ei suurin osa haastateltavista varsinaisesti kokenut työtehtäviin kuuluvaksi. Palautteen antamisen merkitys työssä viihtymisen ja jaksamisen välineenä kyllä tunnistettiin yleisesti, mutta omien tuntemusten merkitystä vähäteltiin.

6.2.2. Koettu helppokäyttöisyys

Sovelluksen koettu helppokäyttöisyys vaikuttaa myös sen hyödyllisyyden kokemukseen. Sovelluksen koettuun helppokäyttöisyyteen vaikuttaa myös käyttäjän asenne teknologiaa ja sen käyttöä kohtaan yleisesti, sekä aikaisemmat kokemukset teknologian tai vastaavien sovelluksien käytöstä.

Käytettävyys

Sovelluksen kautta palautteen lähettäminen koettiin erittäin helppokäyttöiseksi ja nopeaksi, ja se myös nähtiin erona perinteisiin palautekanaviin. Sovelluksen nopeuden ja helppokäyttöisyyden kuvailtiin olevan edellytyksinä sille, että sovellusta oikeasti halutaan käyttää vaihtoehtoisten palautteenantokanavien sijaan.

H2: ”En halua kirjautua mihinkään. Se on helppo - yhtä helppo kun painaa tosta noin kännykästä sovelluksen auki. En halua kirjoitella mitään salasanoja. Ei paljon yksinkertasempi voi olla, eikä helppokäyttösempi.”

Käyttöliittymän yksinkertaisuus on nähty etuna, ja myös se, että sitä on mahdollista käyttää monilla laitteilla.

H12: ”Mä oon kyllä tykänny. Se on helppo, se on niin yksinkertanen. Ja se toimii mun vanhalla romukännykälläkin, että ihan varmasti toimii kaikilla puhelimilla.”

Käytettävyysongelmana voidaan nähdä kuitenkin se, että sovellus ei tarjoa riittävän selkeää palautetta palautteen lähettämisen onnistumisesta. Epäselvyys siitä, kenelle palaute lähetetään ja minne se päättyy, toistuu siis myös itse sovelluksessa.

H2: ”Tässä (näyttokuva, tässä dokumentissa kuva 8) on tää ”haluatko jutella”... Kelle sä niinkun juttelet?”

H8: *”Ja sit toi lähettäminen. Se on ehkä sit vähän liiankin helppo. Että nyt se vaan lähti se tärkeä asia, joka on ollu mun sydämellä, ja missä se nyt sitten on?”*

Automaattiviestiä ei myöskään koettu hyväksi, vaan toivottiin jonkinlaista personoitua tai henkilökohtaisempaa palautetta viestin perillemenosta, ja siitä, että se on luettu:

H6: *”Sitten että oikeesti jos näkis että sun palaute on käsitelty, tai että tulis viesti, että palautteesi on vastaanotettu...”*

H8: *”Tulikohan sieltä joku automaattiviesti...”*

H6: *”Sekään ei oikeesti, että tulee joku automaattiviesti, oo hyvä.”*

Pääosin sovellus koettiin erittäin helppokäyttöiseksi ja nopeaksi. Nämä ominaisuudet myös tunnistettiin sovelluksen hyödyiksi muihin palautteenantokanaviin nähden. Kuitenkin sovelluksen tarjoamaa palautetta ei koettu riittäväksi, vaan henkilökohtaisen palautteen onnistuneesta lähettämisestä ja sen perillemenosta esimiehelle toivottiin henkilökohtaisempaa reagoitua.

Asenne teknologiaa kohtaan

Yksi haastateltavista kertoi, ettei ole ottanut sovellusta käyttöön, koska hän näkee teknologian käytön ylipäänsä hankalaksi. Hänellä on ollut negatiivisia kokemuksia teknologian käyttöön liittyen, minkä vuoksi hän pitää teknologiaa vaikeana käyttää ja yhdistää tämän vaikeakäyttöisyyden myös Fiilispulssin käyttöön:

H13: *”Todennäköisesti minun tapauksessani rakettitiedettä, vaikka oikeesti ei varmaan tarvii olla hirveenkään älykäs osaakseen käyttää niinkun mitään. Mutta mä oon oikeesti sellanen, että kun mä yritän tietsikalla tehdä jotain aivan yksinkertaistakin asiaa, että mä onnistun siinä, että mä meen johonkin sellaseen jumiin, että sellasetkin, jotka käyttää koko ajan käyttää konetta, niin on mun kanssa ihan kusessa, että miten sä pystyit tän tekeen tän, mitä sää painoit. No en mä tiedä, klikkasin sitä mitä käskettiin. Ja sit on ihan... Ei mikään oo helppoo mun kohalla, kun mä kosken siihen helvetinkoneeseen.”*

Haastateltava myös selittää asennettaan teknologiaa kohtaan sillä, että negatiivisten kokemusten lisäksi hän kuuluu sukupolveen, joka ei ole koulussa opetellut teknologian

käyttöä eikä työssään aikaisemmin tarvinnut sellaista teknologiaa, johon ei olisi perehdytetty vaihe vaiheelta.

H13: *“Se (teknologian kehitys) menee niin hirveätä vauhtia. Mäkin oon sellanen väliinputooja. Meillä ei ollu koulussa vielä edes sähkökirjotuskonetta. Ja sitten, ei tarvinu koskaan töissä. Tottakai kassajärjestelmät pikkuhiljaa muuttu, mutta niihin opetettiin vaihe vaiheelta. Sitten vaan yhtäkkiä herranjumala mitä täällä tapahtuu, mitä moi myllyt on, mitä kieltä noi puhuu.”*

Tässä tutkimuksessa suuri osa haastateltavista piti itse teknologian käyttöä helppona, mutta kuvailivat sen käytössä olevan haasteita monella muulla eri ikäryhmään kuuluvalla henkilöllä.

H8: *”Meillä on aika paljon töissä sellasia henkilöitä, joille pelkästään tietokoneenkin käyttö on tosi vaikeeta, ja se koetaan negatiiviseksi. ... Mietin sitä lähinnä, että jos meille tän ekan laatikon (18–29-vuotiaat) ihmisille se (Fiilispulssi) on niin vaikeeta ottaa käyttöön ja omaksua tällainen uus juttu. Kyllä me kuitenkin aika monta uutta sovellusta viime vuosina otettu käyttöön, niin se voi olla vielä isompi kynnys niille.”*

Haastateltavat miettivät siis sovelluksen käyttöönottoa koko työyhteisön kannalta, ja he tunnistivat hyvin erilaisia ihmisiä erilaisilla teknologiankäyttötaustoilla työyhteisöön kuuluviksi.

6.2.3. Luottamus teknologiaa ja digitaalista vuorovaikutusta kohtaan

Luottamus teknologiaa ja digitaalista vuorovaikutusta kohtaan koettiin käyttöaikomusta hillitseväksi seikaksi. Varsinkin digitaalisen vuorovaikutuksen luotettavuuden merkitys korostui haastateltavien puheessa.

Luottamus digitaalista vuorovaikutusta kohtaan

Haastateltavat eivät luottaneet siihen, että kun palautteen lähettää sovelluksen kautta, se päätyisi oikealle henkilölle. Yhdessä fokusryhmässä sovelluksen kautta annettava palaute rinnastettiin nettipalautteeseen, jolloin palaute koettiin vähemmän vakavasti otettavaksi kuin perinteinen käsinkirjoitettu palaute.

H7: *“Jotenkin ei ehkä oo sellasta samanlaista luottamusta tohon, että kun laittais sinne esimiehen lokeroon. Että tuntuu, että se menee just sille.”*

H6: *“Hyvä pointti, koska jotenkin toi Fiilispulssi, että sitä ajattelee, että se katoosinne johonkin, ja joku näkee sen jossain. Että ei oo sama asia kun se, että kirjoitat sen lapun omalla käsialalla, omalla sydänverellä. Ehkä siitä tulee sellanen olo, että se otetaan vakavammin kun tollanen joku nettipalaute.”*

H8: *“On se nopee ja helppo täyttää, ei vaadi mitään, mutta sitten kun sä lähetät sen, niin se vaan katoaa johonkin, etkä sä voi tietää, ketkä kaikki sen lukee, ja milloin se käsitellään ja miten. ... Ja sit kun se asia on sulle tärkeä, niin sä haluat, että sä tiedät varmasti että se menee sille henkilölle.”*

Palautteen lähettämiseen sovelluksen kautta liittyi siis paljon epätietoisuutta, joka yhdistyi epäluottamukseen digitaalista vuorovaikutusta kohtaan.

Luottamus teknologiaa kohtaan

Luottamus teknologiaa kohtaan oli pääsääntöisesti hyvää, eikä teknologia välineenä aiheuttanut kysymyksiä luotettavuudesta tai turvallisuudesta. Epäluottamus teknologiaa kohtaan sen sijaan liittyi anonyymin palautteen antamiseen. Muutama haastateltavista epäili, että nimettömänäkin annettu palaute ei välttämättä lopulta kuitenkaan olisi tunnistamaton.

H13: *”On mulla just tällöinen luottamuspula siihen. Mä en ehkä usko, että se on ihan niin anonyymi. ... Eihän mitään voi tehdä netissä jättämättä jälkiä.”*

H14: *”(Voisin käyttää sovellusta) jos mä haluaisin tehdä anonyymina jonkun asian. Mutta sit mulla ois kuitenkin sellanen fiilis, että näkyys siellä kuitenkin jos-sain että se olen minä, että onko se sitten kuitenkaan anonyymi.”*

Ryhmähaastatteluun osallistuneiden keskuudessa ei esiintynyt epäluottamusta teknologiaa kohtaan, vaan tämä seikka nousi esille vasta yksilöhaastatteluissa.

6.2.4. Koettu käyttöönoton helppous

Käyttöönoton helppouteen liittyi myös paljon haasteita, minkä on koettu vaikuttavan siihen, ettei sovellusta käytetä. Sovellus on vaikeasti löydettävissä tai saavutettavissa silloin, kun palautteen antamiselle olisi tarvetta. Lisäksi koetaan, että sovelluksen esittely on jäänyt vähäiseksi, mikä on jättänyt epäselvyyksiä sovelluksen tarjoamista hyödyistä.

Löydettävyyys ja saavutettavuus

Yhtenä suurimmista haasteista sovelluksen käyttöön liittyen nähtiin se, että sen käyttöönotto on ollut vaikeaa. Moni kertoi, että joutuisi näkemään paljon vaivaa saadakseen sovelluksen käyttöön.

H8: *”Jos mä esimerkiks haluisin nyt ottaa sen Fiilispulssin käyttöön, mä varmaan eka kysyisin teiltä ja toteisin, ettei kukaan teistä tiedä siitä, niin sit sen jälkeen mä varmaan lähtisin henkilökunnan sisäisestä työvuoro- ja tiedotuskanavasta sitä ettiin. Mä joutuisin näkeen aika paljon vaivaa, että saisin otettua sen käyttöön, kun se ei näy meillä missään.”*

Toisaalta taas työtehtävien rajoituksien on nähty olevan syynä siihen, että sovellusta ei olla otettu käyttöön.

H3: *”Siinä hetkellä kun olis mielessä se käyttäminen, niin jos vaikka oot siinä kassalla, niin eipä siinä oikeen oo mahdollisuutta, että alan kirjautua henkilökunnan sisäiselle työvuoro- ja tiedotuskanavalle ja alan laittaa (palautetta).”*

Monet kokivat, että sovelluksen saavutettavuutta ja löydettävyyttä parantaisivat huomattavasti työpaikalla käytössä olevat laitteet, joilla palautetta voitaisiin antaa helposti työpäivän aikana, työajalla.

H1: *Varmasti käyttäisin, jos ois joku easy access, mutta en mä omaan puheliimeen... Jos se ois työpaikalla jossain auki, niin kyllä mä sitä käyttäisin, semmoinen iPad vaikka.”*

H14: *”Jos ois täällä mahdollista käyttää, että siinä ois yks kone. Että siellä vois käydä laittaa. Että tavallaan joku yksityinen paikka, että voit sitten tarvittaessa*

käydä laittamassa, jos tulee sellanen fiilis. Koska et sä kuitenkaan vaikka kassalla voi alkaa näpytellä.”

Myös teknologiset rajoitteet vaikeuttavat palautteen antamista omalla laitteella työpäivän aikana, eikä monikaan halua hoitaa työasioita enää kotona.

H14: “No jos tulee töissä mieleen jotain, niin mulla ei oo puhelimessa nettiä. Mulla on kotona iPad ja kolme tietokonetta, niin mä en oo tottunu siihen. Mä en tarvii kännykässä nettiä.”

H10: “Mä en sit taas haluis laittaa mitään palautetta kotona. En mä haluais sitä palautettakaan miettiä enää kotona. Haluaisin olla ihan täysin sataprosenttisesti kotonakin läsnä.”

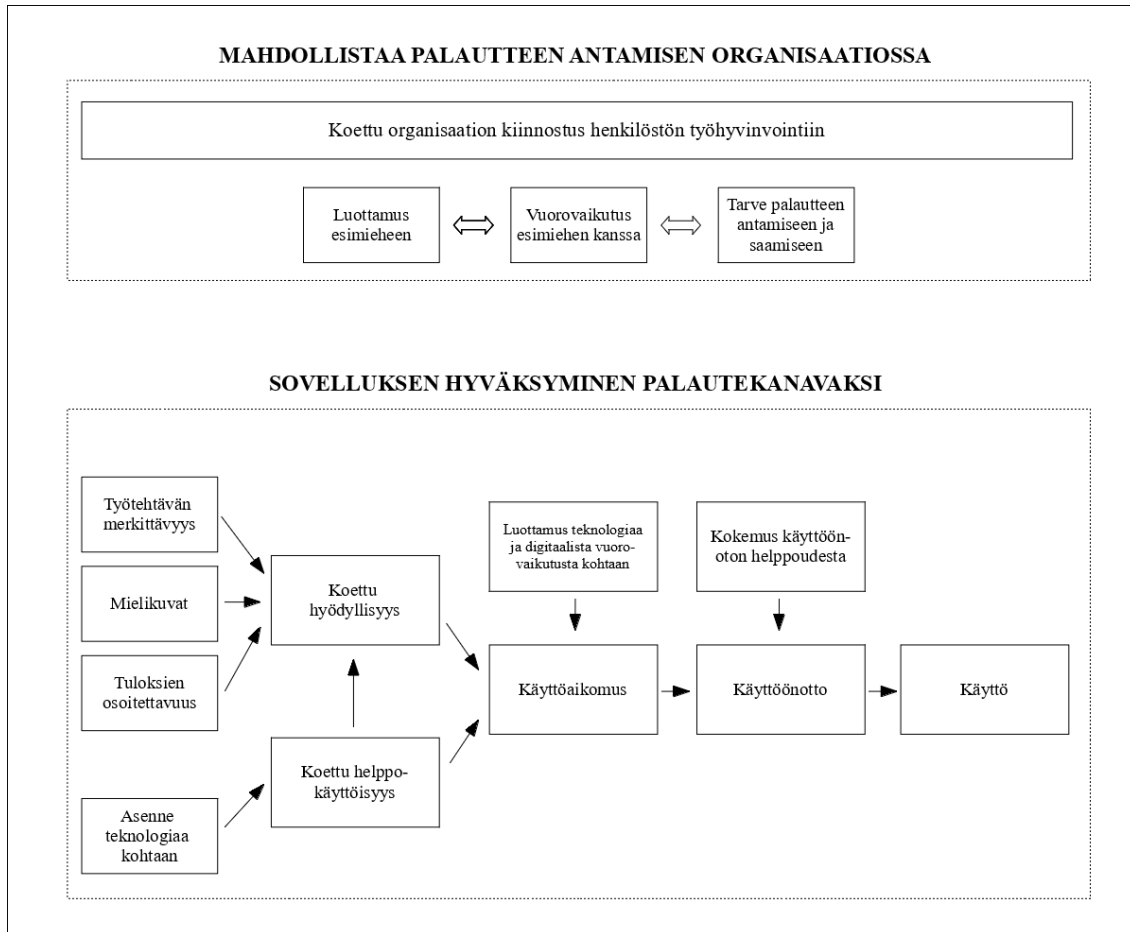
Suurimmat ongelmat saavutettavuudessa liittyivät työnkuvaan: esimerkiksi kassatyössä palautteen antaminen työpisteellä on mahdotonta. Lisäksi palautteen anto halutaan tehdä työpaikalla, mutta siihen tarvittavia välineitä ei ole joko tarjolla tai niiden käyttämiseen palautteen antamiseen ei ole perehdytetty.

6.3. Yhteenveto

Työhyvinvoinnin palautekanavan hyväksymiseen käyttöön liittyy monta tekijää. Toisaalta palautteen antaminen mitä tahansa menetelmää käyttäen vaatii luottamusta siihen, että työntekijän työhyvinvoinnista ja hänen antamastaan palautteesta ollaan kiinnostettu. Lisäksi vuorovaikutus esimiehen kanssa – luottamus esimieheen ja tätä kautta syntyvä tarve palautteen antamiselle ja saamiselle – koetaan edellytykseksi palautteen antamiselle.

Toisaalta itse sovelluksen käyttöön hyväksymiseen liittyvät myös yleisesti teknologian hyväksymiseen vaikuttavat tekijät. Alkuperäisissä työssä käytettävän teknologian hyväksymismalleissa ei olla kuvailtu merkittävänä tekijänä luottamusta teknologiaa ja digitaalista vuorovaikutusta kohtaan. Myöskään käyttöönoton helppouden vaikutusta ei näissä olla mainittu. Siispä tutkimustuloksena syntynyt luokittelu luotiin kaavioksi, jossa kuvaillaan teknologian hyväksymiseen vaikuttavia tekijöitä tämän sovelluksen käyttöönoton yhteydessä.

Tämän tutkimuksen tuloksena syntyi malli työhyvinvoinnin palautekanavan hyväksymisestä käyttöön organisaatiossa. Malli on esitelty kuvassa 10.



Kuva 10. Fiilispulssin hyväksyminen käyttöön palautekanavana.

7. Pohdinta

Tässä luvussa tarkastellaan tutkimustuloksia suhteessa aiempaan kirjallisuuteen. Pääasiassa löydökset vastasivat luvussa 2 kuvattua kirjallisuuskatsausta, mutta osaa löydöksistä ei oltu havaittu aiemmassa työtehtäviin liittyvän teknologian hyväksymistä käsittelevässä kirjallisuudessa. Samansuuntaisia löydöksiä on kuitenkin tavattu mobiilipalveluiden, varsinkin kaupankäyntiin liittyvien sovellusten tutkimuksen yhteydessä. Voidaan siis pohtia, pitävätkö työntekijät sovellusta tai sen tarkoitusta työtehtäviin kuuluvana, vai nähdäänkö se erillisenä tarjottavana palveluna, ja näin ollen, miten tämä ja sen käyttöönoton onnistuminen vaikuttavat esimerkiksi sovelluksen ja sen tarjoaman digitaalisen vuorovaikutuksen koettuun luotettavuuteen. Seuraavissa kohdissa verrataan tutkimustuloksia aiempaan kirjallisuuteen sekä pohditaan syitä omille löydöksille.

7.1. Työhyvinvoinnin ja sen johtamisen toteutuminen

Haastatelluista kaikki olivat sitä mieltä, että työhyvinvointi toteutuu Pirkamaan Osuuskaupassa hyvin. He kokivat, että organisaatiossa ollaan kiinnostuttu henkilöstön työhyvinvoinnista, ja yksi tärkeimmistä syistä tähän oli kokemus siitä, että omaan työhön, työaikoihin ja työskentelyolosuhteisiin voidaan vaikuttaa. Kylä-Setälän ja muiden [2000] mukaan vaihtelevilla työtehtävillä ja esimiestyöllä on suuri merkitys työssä viihtymiselle ja hyvinvoinnille kaupan alalla. Työn sisällön monipuolistaminen ja vaikutusmahdollisuuksien lisääminen on myös nähty tärkeimmiksi kaupan alan työn kehittämisen kohteiksi, ja haastateltavien mukaan siinä ollaan onnistuttu.

Perinteiset työtyytyväisyyskyselyt nähtiin haastatteluaineistossa tehottomiksi ja hitaiksi. Elo ja muut [2010] ovatkin todenneet, että vaikka ne ovat laajasti Suomessa käytössä työpaikoilla, ne on koettu yleisesti raskaiksi ja hyödyttömiksi. Tähän syynä on nähty se, ettei niiden tuloksen ole aina nähty johtavan toimiin. Yksi haastatelluista kertoikin, että hän jätti tänä vuonna vastaamatta kyselyyn, koska samat ongelmat ovat niissä toistuneet vuodesta toiseen, eivätkä vieläkään ole ratkenneet. Fiilispulssi on otettu käyttöön juuri siksi, että saataisiin tietoa työntekijöiden tuntemuksista työtyytyväisyyskyselyiden välissä, ja selkeä tarve uudentylaiselle, reaaliaikaisemmalle tavalle tarkkailla työtyytyväisyyttä näyttäisi löytyvän myös työntekijöiden mielestä.

Esimiesten toiminta nähtiin haastatteluissa oikeudenmukaisena ja luotettavana, ja heidän koettiin organisaation tavoin olevan kiinnostuneita työntekijöidensä hyvinvoinnista. Rauramo [2008] onkin todennut, että työhyvinvoinnin johtamisessa onnistuneet esimiehet ovat kiinnostuneita työntekijöidensä hyvinvoinnista ja toiminnan ja oman esimiestyönsä kehittämistä työyksikössään. Myös palautteen ja kehitysideoiden antaminen esimiehelle koettiin helpoksi, joten voidaankin todeta, että ainakin haastateltavien esimiehet ovat onnistuneet työhyvinvoinnin johtamisessa.

Kiire koettiin erityiseksi haasteeksi arjen esimiestyössä. Kiireellä selitettiin sitä, ettei palautetta olla saatu esimieheltä riittävästi, mutta myös sitä, että palautteen antamiselle koetaan tarvittavan jokin erityinen syy. Haastateltavien puheesta voidaan päätellä, että heidän kokemuksensa mukaan "turhan" palautteen antaminen lisäisi esimiesten työtaakkaa entisestään, ja näin yksilö pitää korkeana sitä kynnystä, josta palautetta oikeasti halutaan antaa. Tämä on esteenä sille, että palautetta Fiilispulssin kautta annettaisiin säännöllisesti, sillä moni piti omia tuntemuksiaan vähemmän tärkeinä palautteen kirjoittamiseen.

Toisaalta palautteen antamiseen vaikuttaa myös se, etteivät työntekijät välttämättä näe omaa rooliaan palautteen antamisen ja saamisen vuorovaikutussuhteessa. Guestin [2004] mukaan patriarkalisessa toimintakulttuurissa perinteisesti on odotettu, että esimies on aktiivisempi osapuoli vuorovaikutussuhteessa. Kuitenkin nykyisin demokraattisessa organisaatiokulttuurissa työntekijän oletetaan yhtä lailla olevan aktiivinen uusien ideoiden tuottamisessa sekä palautteen antamisessa. Tätä näkemystä ei olla korostettu organisaatiossa tarpeeksi siten, että työntekijällä olisi käsitys siitä, että hänkin voi olla aktiivisempi osapuoli ja itse vaikuttaa myös palautteen saamiseen.

Palautteen antamisella ja saamisella on suuri vaikutus työilmapiirin kehittymiseen. Manka ja muut [2010] ovat todenneet, että työn imua vahvistavat positiivinen vuorovaikutus, palautteen saaminen ja erityisesti positiivisen palautteen tuottaminen. Työn imua kokevat työntekijät ovat Mankan ja muiden [2010] tutkimuksen mukaan terveempiä ja heillä on parempi työkyky. Tämän vuoksi palautteen ja kehitysideoiden antaminen tulisikin nähdä osana työtehtäviä, ja sen merkitystä tulisi organisaatiossa korostaa, mikäli sovelluksen käyttöä halutaan parantaa.

7.2. Vertailu teknologian hyväksymismalleihin

Tämän tutkimuksen tulos sovelluksen hyväksymisestä palautekanavaksi noudatti pääpiirteittäin aiempaa tutkimusta teknologian hyväksymisestä. Teknologian hyväksymismallin [Davis 1989] mukaan koettu hyödyllisyys ja koettu helppokäyttöisyys vaikuttavat teknologian käyttöaikomukseen ja teknologian käyttöaikomus ennustaa todellista käyttöä. Haastatellut osasivat kuvitella sovelluksen käytölle paljonkin hyötyjä, mutta eivät olleet niitä juuri kokeneet sovelluksen vähäisestä käytöstä johtuen. Sovellus myös koettiin erittäin helppokäyttöiseksi, yksinkertaiseksi ja nopeaksi, ja tämä nähtiinkin sovelluksen yhtenä tärkeimpänä ominaisuutena sekä hyötynä verrattuna perinteisiin palautteenantokanaviin. Mutta, kuten Davis [1989] on todennut: koettu helppokäyttöisyys ei lisää asennetta käyttöä kohtaan, mikäli koettuja hyötyjä ei järjestelmän käytössä nähdä riittävästi. Lisäksi Tiaisen ja muiden [2013] tutkimuksen tavoin koetun helppokäyttöisyyden ja todellisen käytön välillä ei tässäkään tapauksessa löydetty selkeää yhteyttä, vaan esimerkiksi sosiaaliset tekijät vaikuttivat todelliseen käyttöön enemmän. Monet haastateltavista kertoivatkin, etteivät ole kuulleet kenenkään käyttäneen sovellusta, ja yksikin totesi, ettei haluaisi olla "se ensimmäinen, jonka Fiilispulssi esimiehen puhelimeen pärähtää". UTAUT-mallissa [Venkatesh et al., 2003] käyttöaikomukseen vaikuttavat suorituskyyky- ja vaivattomuusodotuksien lisäksi sosiaaliset tekijät.

Yksi haastatelluista kuvaili aikaisempia kokemuksiaan teknologian käytöstä ja yhdisti kokemansa teknologian vaikeakäyttöisyyden myös tähän sovellukseen. Tämä henkilö ei koskaan ole käyttänyt sovellusta, joten käytännön kokemusta ei sovelluksen käytöstä olla saatu. TAM3-mallin [Venkatesh & Bala, 2008] mukaan ankkuritekijät, tässä tapauksessa luottamus omiin teknologian käyttötaitoihin ja tietokonepelko, ovat yhteydessä koettuun helppokäyttöisyyteen. Käytännön kokemusten saaminen sovelluksen käytöstä olisikin tärkeää, sillä silloin kokemukseen sovelluksen helppokäyttöisyydestä vaikuttaisivat aikaisempien kokemusten lisäksi sovelluksen objektiivinen käytettävyys ja koettu nautinto.

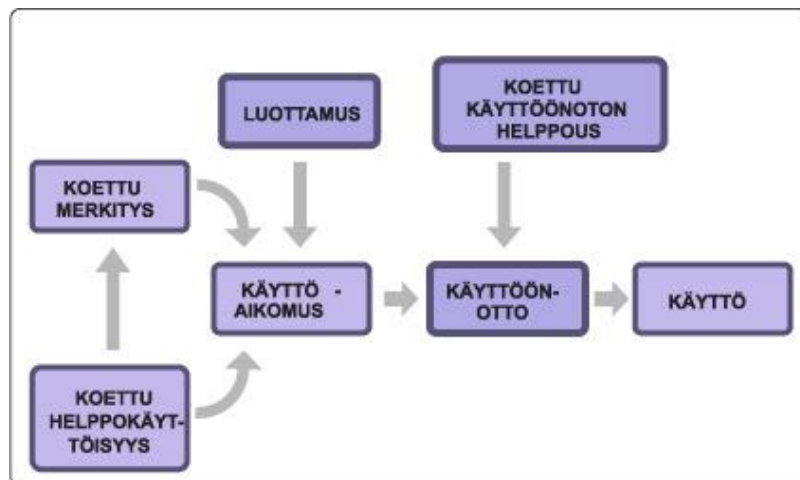
Tarkennetussa teknologian hyväksymismallissa [Venkatesh & Davis, 2000] tuloksien osoitettavuuden, mielikuvan ja työtehtävän merkittävyyden on nähty vaikuttavan teknologian koettuun hyödyllisyyteen. Näin oli myös tässä tutkimuksessa. Työtehtävänä säännöllistä ja aktiivista palautteen antamista ei olla koettu kovinkaan tärkeäksi. Mielikuva sovelluksesta on jäänyt kovin epäselväksi, ja epäselvyys on aiheuttanut myös negatiivisia mielikuvia sovelluksen ja digitaalisen vuorovaikutuksen luotettavuudesta.

UTAUT-mallista [Venkatesh et al., 2003] tärkeimmäksi täydentäväksi tekijäksi tässä tutkimuksessa nousi esille käyttöä tukevat olosuhteet. Työntekijät kokivat, etteivät olosuhteet aina tue sovelluksen käyttöä. Heillä ei päivittäisessä arjessa ole riittävästi resursseja sovelluksen käytölle, kuten aikaa tai palautteen antamiseen sopivaa laitetta käytössään työpäivän aikana. Lisäksi organisaation ei ole koettu tarjoavan tarpeeksi tukea sovelluksen käytölle, koska sovellus ei monen haastateltavan mielestä ole helposti löydettävissä, sitä ei olla esitelty tarpeeksi eikä sen hyötyjä tuotu tarpeeksi esille.

7.3. Teknologian hyväksymismalli mobiilipalveluille

Luottamus teknologiaan ja digitaaliseen vuorovaikutukseen sekä käyttöönoton helppouden kokemus olivat löydöksistä suurimpina eroavaisuuksina teknologian perinteisiin hyväksymismalleihin. Näistä käyttöönoton helppouden kokemusta sekä luottamusta yleisesti on tutkittu mobiilipalveluiden, erityisesti sähköiseen kaupankäyntiin liittyvässä tutkimuksessa.

Alkuperäistä teknologian hyväksymismallia on muokattu mobiilipalveluiden tutkimusta varten. Teknologian hyväksymismalli mobiilipalveluille [Kaasinen, 2005], kuvassa 11, esittää neljä mobiilipalveluiden hyväksymiseen vaikuttavaa tekijää. Mallissa koettu helppokäyttöisyys, koettu merkitys sekä luottamus vaikuttavat käyttöaikomukseen. Käyttöaikomus ennustaa käyttöönottoa, johon vaikuttaa lisäksi koettu käyttöönoton helppous. Käyttöönotosta käyttäjä siirtyy mobiilipalvelun todelliseen käyttöön.



Kuva 11. Teknologian hyväksymismalli mobiilipalveluille [Kaasinen, 2005]

Teknologian hyväksymismalli mobiilipalveluille vastasi tämän tutkimuksen tulosta paremmin kuin perinteiset työssä käytettävän teknologian tutkimukseen tarkoitetut hyväksymismallit. Myös tässä tutkimuksessa luottamuksella nähtiin suuri vaikutus käyttöaikomukseen ja käyttöönoton helppuden kokemuksella todelliseen käyttöön. Tutkimuksen lähtökohtana oli se, että palautteen antaminen sovelluksen kautta kuuluu työntekijän työtehtäviin. Palautetta on annettu organisaatiossa aina, ja sen antamiseen on ollut monia erilaisia perinteisiä palautekanavia. Tämän vuoksi oli syytä olettaa, että myös sovelluksen käyttö nähtäisiin yhtenä tasavertaisena menetelmänä. Kuitenkin tutkimuksen aikana kerätyistä havainnoista voidaan päätellä, että koska sovellus ei ole adaptoitunut osaksi työntekijöiden normaalia arkea eikä sitä olla organisaatiossa tuotu riittävästi esille, nähdäänkin se erillisenä palveluna, ja siksi siihen vaikuttavat myös mobiilipalveluiden hyväksyttävyyteen vaikuttavat tekijät.

Käyttöönoton helppous liittyy palveluiden käyttöönottoon. Mobiilipalveluita otetaan käyttöön koko ajan lisääntyvästi eri lähteistä ja Kaasisen [2005] mukaan siksi on tärkeää varmistaa, että käyttäjä saa luotettavan tiedon tarjolla olevasta sovelluksesta ja tarvittavan ohjeistuksen silloin, kun palvelu otetaan käyttöön. Monen haastateltavan mielestä käyttöönottoa ei toteutettu organisaatiossa riittävän hyvin. Moni muistaa sovelluksen esittelyn palaverissa, mutta olisi kaivannut lisää opastusta sovelluksen käyttöön ja sen käyttötarkoitukseen liittyen. Yksi haastateltavista totesikin, että olisi halunnut, että käyttöönoton yhteydessä sovellus olisi hänelle ”myyty” kertomalla, miten hän voisi hyötyä sen käytöstä. Lisäksi monet totesivat, että koska sovellus otettiin käyttöön muiden organisaatiouudistusten yhteydessä, on se jäänyt muiden uusien toimintatapojen jalkoihin.

7.4. Luottamus teknologiaan ja digitaaliseen vuorovaikutukseen

Kaksi yksilöhaastatteluihin osallistunutta kokivat epäluottamusta teknologiaa kohtaan siltä osin, etteivät pitäneet anonyymia palautteen antoa todellisuudessa anonyymina. Kumpikin näistä haastateltavista oli yli 50-vuotiaita. Toisella heistä oli negatiivinen asenne teknologiaa kohtaan yleensä, eikä hänellä ollut älypuhelimta käytössään. Toinen omisti kyllä älypuhelimien, mutta siinä ei ollut mobiilidatapakettia, koska hän ei koe tarvitsevänsä puhelimessaan Internet-yhteyttä. Tähän tutkimukseen osallistuneet nuoremmat olivat luottavaisempia teknologiaan kuin he, jotka ovat nähneet sen kehittyvän nopeasti useammalla vuosikymmenellä.

Teknologiaan liittyvien luottamusongelmien lisäksi tutkimuksessa havaittiin aukkoja luottamuksessa digitaalista vuorovaikutusta kohtaan. Kirjallisen palautteen antamiselle on ollut tarjolla monia perinteisiä vuorovaikutustapoja, ja niiden käyttöön ollaan totuttu. Palautteen antamisen kynnyks on monella korkea, ja siksi annettu palaute on usein palautteenantajalle tärkeä ja henkilökohtainen. Tämän vuoksi palaute halutaan säilyttää yksityisenä ja uuden teknisen systeemin ei koeta tarjoavan siihen mahdollisuutta. Tamminen ja muut [2014] ovat tunnistaneeet digitaalista vuorovaikutusta ja luottamusta ja listanneet yleisimmät huolenaiheet tähän liittyen. Ne ovat viestien sisällön yksityisyys (henkilökohtaisten viestien säilyminen luottamuksellisina), viestien perille pääsy teknisten systeemien välityksellä (viestintäkanavan tekninen luotettavuus) ja teknisten sistemien toimivuus, käytettävyys ja ihminen–kone -vuorovaikutuksen sujuvuus (luottamus teknisen systeemin hyödyllisyyteen ja helppokäyttöisyyteen).

Tämän tutkimuksen haastateltavat olivat huolissaan viestien sisällön yksityisyydestä. Monella haastateltavista oli epäselvyyttä siitä, kuka palautteen pääsee lukemaan. Tamminen ja muut [2014] toteavat, että luottamuksen saavuttamiseen digitaalisessa viestinnässä vaaditaan yhteisesti sovittuja viestinnän sääntöjä ja sopimusta siitä, mikä osa kommunikaatiosta voi päätyä muiden luettavaksi. Luottamus omaan esimieheen koettiin vahvaksi, mutta varsinkin suurissa yksiköissä koettiin, ettei luottamusta muita esimiehiä kohtaan ole päässyt rakentumaan siten, että henkilökohtaiset viestit koettaisiin helpoksi toimittaa myös heidän nähtäviksi. Sovelluksen käyttöönotossa ei olla tarkennettu riittävästi sitä, kenen nähtäväksi palautteet lopulta päätyvät. Mikäli sovelluksen ei ole tarkoitettu syrjäyttävän perinteisiä palautekanavia kaikkein yksityisimmissä asioissa, tätä tulisi myös korostaa sovelluksen käyttöönotossa epäselvyyksien välttämiseksi.

Lisäksi viestin perille pääsy sovelluksen avulla herätti kysymyksiä, ja monet haastateltavista luottavatkin edelleen käsinkirjoitettuun palautteeseen ja sen viemiseen esimiehen lokeroon. Tekninen luotettavuus sovellukseen viestintäkanavana on vielä hatara, eikä sovelluksen tarjoamaa vakiomuotoista palautetekstiä ei olla koettu riittäväksi vahvistukseksi palautteen perillemenosta. Henkilökohtaisempaa palautetta toivottiin siitä, että esimies on saanut palautteen ja lukenut sen.

Tamminen ja muut [2014] kirjoittavatkin, että vuorovaikutus digitaalisissa ympäristöissä on vielä kömpelöä ja herkästi rikkoutuvaa, koska luottamussuhteita on vaikea rakentaa ja ylläpitää välittyneessä viestinnässä. Suurin osa digitaaliseen vuorovaikutukseen

osallistuvista kokee, ettei ole selkeää, mikä osa kommunikaatiosta ja välitetyistä viesteistä on todella henkilökohtaista, mikä puolestaan kaikille jaettavaa, ja mistä asioista nämä pitäisi päätellä.

Myös teknologian ja digitaalisen vuorovaikutuksen ongelmat liittyvät osittain sovelluksen käyttöönottoon, koska sovelluksen käyttötarkoitukseen ja sen tarjoamiin hyötyihin liittyy paljon epäselvyyksiä. Näitä epäselvyyksiä on paikattu osittain negatiivisilla mielikuvilla sovelluksen epäluotettavuudesta. Sovelluksen huolelliseen käytön ja hyötyjen esittelyyn tulisikin panostaa, jotta sovelluksen käyttöaste saataisiin nousemaan.

7.5. Tutkimusprosessin arviointi

Tutkijan roolille antoi haasteita – ja toisaalta myös helpotuksia – se, että tutkija itse työskentelee tutkimuksen kohdeorganisaatiossa. Haasteita tutkijan roolilleni asetti tutkijan asema suhteessa haastateltaviin. Osa haastateltavista tiesi ennakkoon asemastani myös organisaation työntekijänä, ja toin sen siksi esille myös muissa haastatteluissa. Suurin haaste tutkijana haastatteluiden tekemisessä oli objektiivisuus, mihin pyrin kiinnittämään huomiota haastattelutilanteisiin valmistautuessani. Toisaalta tämä asema tarjosi myös hyötyjä. Saman kielen puhuminen haastateltavien kanssa helpotti yhteisymmärrystä ja koin tietynlaisen yhdenvertaisuuden kokemuksen haastateltavien kanssa helpottavan jännitystä haastateltavien keskuudessa. Lisäksi tapaukseen tutustuminen oli huomattavasti helpompaa organisaation sisältä, vaikkakin jälleen objektiivisuuteen oli kiinnitettävä huomiota. Kehitysehdotuksien tuottamisen näkökulmasta koin organisaation tuntemisen hyödyttäväksi tekijäksi, vaikkakin kokonaan ulkopuolelta tulevat ideat usein tarjoavat toisenlaista näkökulmaa ja auttavat murtamaan totuttuja toimintatapoja.

Haastateltavien löytämisestä haittasi se, että sovellusta käyttäneiden määrä on pieni. Monet kokivat sovelluksen käyttämättömyyden esteeksi tutkimukseen osallistumiselle, vaikka tähän oltiin tutkimuskutsussa kiinnitetty huomiota. Tutkimukseen osallistuminen tapahtui työntekijöiden omalla ajalla, mikä saattoi osaksi heikentää halukkuutta osallistua työhön liittyvään tutkimukseen. Lisäksi, koska sovelluksen näkyvyys on koettu heikkona ja sovelluksen tarjoamat hyödyt epäselvinä, oletettavasti myöskään tutkimusta ei välttämättä koettu työntekijöiden keskuudessa merkitykselliseksi. Tämä johti siihen, että haastateltavia ei saatu lähellekään kaikista halutuista toimipaikoista. Kuitenkin haastateltaviksi saatiin tarvittava määrä osallistujia eri käyttäjä- ja taustatietoryhmistä, joten tutkimuksen moniäänisyyden tavoittelu onnistui hyvin.

Teknologian hyväksymismallia on hyödynnetty monesti määrällisissä lomaketutkimuksissa. Tämän tutkielman tutkimustuloksen saavuttamiseksi oli kuitenkin äärimmäisen tärkeätä, että kerätty aineisto oli laadullista, ja että osallistujille annettiin mahdollisuus itse kuvailla kokemuksiaan sovelluksen käytöstä ja sen käyttöönotosta. Näin teknologian hyväksymiseen liittyviä tekijöitä juuri tässä kyseisessä tapauksessa ja kontekstissa voidaan ymmärtää paremmin.

Puolistrukturoidut teemahaastattelut antoivat haastatelluille tarpeeksi vapautta kuvata omia kokemuksiaan sovelluksen käytöstä ja käyttöönotosta. Ryhmähaastatteluissa ryhmän positiivinen dynamiikka toi keskusteluun ja mielipiteisiin elävyyttä. Paras keskustelu saatiinkin aikaan silloin, kun keskusteluryhmään kuului enemmän kuin kaksi osallistujaa, ja ryhmän jäsenet ennalta tuttuja toisilleen. Ryhmätilanteissa tutkijan osuus ei korostunut, jolloin keskusteluun osallistuneiden kokemukset nousivat parhaiten esille. Ryhmäkeskusteluissa voidaan kuitenkin nähdä ryhmäajattelun ongelma [Janis, 1972], eikä välttämättä silloin yksilöiden näkemykset tai erimielisyydet ryhmään nähden pääse tarpeeksi esille.

Yksilöhaastatteluissa tutkijan ja haastateltavan välinen suhde korostui, ja samoin myös tutkijan miellyttämisen mahdollisuus. Varsinkin suuremmissa ryhmissä tutkijan läsnäolo monesti unohtui. Yksilöhaastattelut täydensivät ryhmäkeskusteluita hyvin, ja niiden toteuttaminen oli onnistunut valinta. Ryhmähaastatteluilla kerätyn aineiston sisältö oli ryhmästä riippumatta samankaltaista toisiinsa nähden, johtuen haastateltavien samankaltaisista taustoista (esimerkiksi samaan ikäryhmään kuuluminen). Yksilöhaastatteluiden toteuttamisen johdosta aineistoon saatiin lisää sitä moniäänisyyttä, mitä tämän menetelmän valinnalla pyrittiin aikaansaamaan.

7.6. Kootut tulokset

Tutkimuskysymyksiin saatiin siis odotettuja sekä odottamattomia vastauksia ja lisäksi niitä selittäviä syitä ja tekijöitä. Odotettua oli, että koetut hyödyt sovelluksesta ovat jääneet vähäisiksi, mikä on monen haastatellun kohdalla vaikuttanut sovelluksen käyttöaikomukseen. Odottamatonta taas oli se, että luottamuksen merkitys sovelluksen hyväksymisessä korostui, vaikka kyseessä on työtehtävän suorittamiseen liittyvä sovellus. Aikaisemmassa kirjallisuudessa luottamuksen merkitys on korostunut mobiilipalvelui-

den hyväksymiseen liittyvässä tutkimuksessa, mutta työtehtäviin liittyvän teknologian hyväksymisessä luottamuksen merkitystä ei olla juuri tunnistettu.

Lisäksi näiden vastauksien perusteella tutkimuksen tuloksena syntyi mietittäväksi toimenpiteitä, joiden avulla sovelluksen käyttöastetta voitaisiin parantaa.

Palautteen annon korostaminen osana kaikkien työntekijöiden työtehtäviä

Työssä viihtyminen ja työyhteisön kehittäminen ovat kaikkien yhteisiä asioita. Vain palautetta antamalla voidaan aikaansaada muutosta. Lähiesimiesten tulisi kannustaa työntekijöitään palautteen antamiseen korostamalla jokaisen tuntemusten ja mielipiteiden tärkeyttä ja arvokkuutta. Lisäksi esimiesten tulisi korostaa palautteen antamisen vastavuoroisuutta – palautetta saa, kun sitä antaa. Palautteen antaminen tulisi mahdollistaa työajalla, jolloin sen merkitys työtehtävänä korostuu.

Palautteen antamisen yhdistäminen konkreettisemmin palvelukulttuurimuutokseen

Positiivisen palautteen antamisen voimaa tulisi entisestään korostaa, sillä työssä viihtyminen vaikuttaa asiakaskokemukseen merkittävästi. Palvelulähettiläät voisi valjastaa avuksi toimimaan esimerkkeinä Fiilispulssin käyttämisessä. Palautteiden antamiseen tarvittavat välineet tulisi olla tarjolla työpaikalla. Osalla työntekijöistä tarvittavat laitteet ovat jo työtehtävän puolesta käytössä, ja heitä tulisi ohjeistaa palautteen antamiseen niillä.

Fiilispulssit aktiivisesti esille toimipaikoissa ja viestintäkanavissa

Sovellusta ja sen tarjoamia hyötyjä tulisi tuoda aktiivisesti esille. Lisäksi sovelluksen käytöstä tulisi puhua enemmän, jolloin kynnys sen käyttöönottoon laskee. Sovelluksen toimintaperiaate ja pelisäännöt tulisi tehdä kaikille selviksi, jotta epäselvyyksiltä välttäisiin.

Palautteiden lukeminen ja niihin reagoiminen nopealla aikataululla

Fiilispulssin kilpailuvaltit muihin palautekanaviin nähden ovat sen nopeus, helppokäyttöisyys ja paikasta riippumattomuus. Näiden tulisi siis näkyä myös reagointinopeudessa.

Sovelluksen kehittäminen vuorovaikutteisemmaksi

Nyt palaute annetaan Fiilispulssin kautta, mutta siihen reagoidaan tekstiviestillä. Jos palaute työntekijälle tulisi Fiilispulssin kautta, voisi palautteen antaminenkin olla luonnollisempaa sen kautta. Silloin sovellus kannustaisi enemmän positiivisen palautteen antamiseen. Esimerkiksi Wunderilla on käytössään halaussovellus, jossa työntekijöiden palkitseminen perustuu työntekijöiden toisilleen antamiin virtuaalisiin halauksiin sovelluksen avulla [Tekniikan akateemiset, 2016]. Tällainen vastavuoroisuutta esilletuova sovellus korostaisi positiivisen palautteen antamisen merkitystä.

8. Yhteenveto

Tietoteknologian murros ja työelämän kehitys vaativat työntekijöiltä entistä enemmän uusien teknologioiden käyttöä. Uuden teknologian käyttöönotto on usein suuri investointi ja se vaatii paljon resursseja, ja siksi siinä halutaan onnistua. Teknologian hyväksymiseen liittyykin monenlaisia tekijöitä, joita on syytä ottaa huomioon uuden teknologian käyttöönottoa mietittäessä. Henkilökunnan palautekanava Fiilispulssi otettiin organisaatiossa käyttöön keväällä 2015. Sovelluksen tarkoituksena on toimia reaaliaikaisena palautekanavana vuosittaisten työtyytyväisyysmittausten välissä, mutta sen käyttöaste on jäänyt vähäiseksi. Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet sovelluksen hyväksymiseen käyttöön organisaatiossa. Lisäksi tarkoituksena on tuottaa kehitysehdotuksia, joiden avulla sovelluksen käyttöastetta voitaisiin parantaa.

Tutkielmassa haluttiin korostaa työntekijöiden omia kokemuksia ja mielipiteitä käyttöönotosta, minkä vuoksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui puolistrukturoitu teemahaastattelu. Ryhmä- ja yksilöhaastatteluihin osallistui yhteensä 14 organisaation työntekijää. Analyysin avulla saavutettiin haastatteluainestosta tutkimustuloksena luokittelu sovelluksen käyttöönottoon liittyvistä tekijöistä. Tuloksena syntyi kaksi pääluokkaa, joista toinen liittyi palautteen antoon yleisesti organisaatiossa. Toinen luokka liittyi sovelluksen, eli teknologian, hyväksymiseen käyttöön työhön liittyvän palautteen annossa.

Organisaation kiinnostuksen työhyvinvointiin koettiin toteutuvan yleisesti hyvin organisaatiossa, mikä myös nähtiin edellytyksenä palautteen antamisen halukkuudelle. Haastatteltavien kokemukset olivat myönteisiä myös luottamuksesta ja vuorovaikutuksen sujuvuudesta esimiehen kanssa. Sen sijaan esimiesten kiire päivittäisessä arjessa vähensi yleisesti halukkuutta palautteen antamiselle, sillä kiireestä johtuen koettiin, että palautteiden läpikäymiseen ja niihin reagoimiseen ei jää tarpeeksi aikaa.

Sovelluksen hyväksymiseen palautteenannon välineeksi liittyi monia tekijöitä. Sovelluksen koetun hyödyllisyyden ja helppokäyttöisyyden on nähty teorian mukaan vaikuttavan eniten halukkuuteen käyttää uutta teknologiaa työssä. Myös tässä tutkimuksessa nämä tekijät vaikuttivat käyttöaikomukseen, mutta lisäksi luottamus teknologiaa ja digitaalista vuorovaikutusta kohtaan nähtiin käyttöaikomukseen liittyvänä tekijänä. Luottamus teknologiaa kohtaan on esiintynyt teknologian käyttöaikomukseen liittyvänä tekijänä mobiilipalveluita tutkivassa teoriassa varsinkin sähköisen kaupankäynnin yhteydessä.

Myös tässä tutkimuksessa palautteiden todellinen anonymisuus herätti epäilyksiä varsinkin vanhempiin ikäluokkiin kuuluvien haastateltavien keskuudessa. Lisäksi luottamus digitaaliseen vuorovaikutukseen – viestin perillemenoon ja siihen, että viesti päätyy oikealle henkilölle – nousi esiin tässä tutkimuksessa vahvasti. Tämä selittyy osaksi sillä, että sovelluksen käyttöön liittyy paljon epätietämystä, jota on paikattu negatiivisilla mielikuvilla.

Sovellus koettiin vaikeasti löydettäväksi ja saavutettavaksi silloin, kun palautteen anto olisi ajankohtaista. Työolosuhteet eivät aina mahdollista sovelluksen käyttöä, eikä moni haastateltavista halunnut antaa palautetta enää kotona. Lisäksi osalla työntekijöistä ei ole sovelluksen käyttöön tarvittavaa teknologiaa mukana työpaikalla. Nämä ovat vaikeuttaneet sovelluksen käyttöönottoa. Kaiken kaikkiaan työhön liittyvää aktiivista palautteen antoa ei yhtä haastateltavaa lukuun ottamatta nähty osana työtehtäviä, vaikkakin tärkeänä työhyvinvoinnin kannalta.

Jotta sovelluksen käyttöä saisi lisättyä, tulisi lähtökohtien palautteen antamiselle olla kunnossa. Pääasiassa tämä toteutuukin hyvin organisaatiossa, mutta huomiota tulisi kiinnittää siihen, miten työntekijät kokevat lähiesimiesten kiireen vaikuttavan halukkuuteen palautteen antamiselle. Lisäksi palautteen antamisen tärkeyttä työtehtävänä ja osana oman työhyvinvoinnin ja toimipaikan työviihtyvyyden ylläpitäjänä tulisi korostaa, ja palautteita tulisi käsitellä siten, että se aktivoisi entisestään sovelluksen käyttöä. Kun palautteen antaminen nähdään tärkeänä osana työtehtäviä ja työyksikön kehittämisen välineenä, sillä on vaikutuksensa lopulta myös asiakastyytyväisyyteen työtyytyväisyyden lisääntyessä. Sovelluksen konkreettisia hyötyjä tulisi tuoda esille, ja sen näkyvyyttä henkilökunnan sisäisissä viestimissä ja arjen tekemisessä tulisi lisätä, jotta se otettaisiin aktiiviseen käyttöön palautteen antamisen välineenä. Palautteen antamiselle sovelluksen kautta tulisi tarjota mahdollisuus työpaikan laitteella työajan puitteissa, ja siihen tulisi työntekijöitä myös kannustaa.

Jatkotutkimus samasta aiheesta olisi paikallaan, kun esitettyjä kehitysehdotuksia on viety käytäntöön, jolloin voitaisiin havaita se, onko tämän tutkimuksen tuloksena syntyneiden päätelmien vieminen käytäntöön lisännyt sovelluksen käyttöön hyväksymistä. Kun sovelluksen käyttöaste nousee, voidaan myös tutkia sitä, miten sovelluksen käyttö on vaikuttanut kokemukseen työhyvinvoinnista, ja miten sovelluksen kautta tapahtunut vuorovaikutus esimiehen kanssa on vaikuttanut työyhteisön ja -ilmapiirin kehittymiseen ja työn mielekkyyden kokemukseen.

Viiteluettelo

- Icek Ajzen. 1985. From intentions to actions: a theory of planned behavior. In: Kuhl, J. and Beckmann, J. (eds.) *Action Control: From Cognition to Behavior*. New York. Springer.
- Icek Ajzen and Martin Fishbein. 1980. *Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior*. Prentice Hall, Englewood Cliffs.
- Satu Berlin. 2008. Innostava, lannistava, helpottava palaute – Alaisten kokemuksia ja näkemyksiä esimiehen ja alaisen välisestä palautevuorovaikutuksesta. Acta Wa-saensia 198. Väitöskirja, Vaasan yliopisto
- Ann Blandford, Dominic Furniss, and Stephann Makri. 2016. Qualitative HCI research: Going behind the scenes. *Synthesis Lectures on Human-Centered Informatics*, 34, 1-115.
- Mark Blythe, Mark Hassenzahl, Eddie Law and Arnold Vermeeren (Eds.). 2007. An analysis framework for user experience (UX) studies: A green paper. In: Eddie Law, Arnold Vermeeren, Marc Hassenzahl and Mark Blythe (eds.) *Towards a UX Manifesto*, 1–5.
- John Brooke. 1996. SUS: a "quick and dirty" usability scale. In P. W. Jordan, B. Thomas, B. A. Weerdmeester, & A. L. McClelland. *Usability Evaluation in Industry*. London: Taylor and Francis.
- John Brooke. 2013. SUS: A retrospective. *Journal of Usability Studies*, 8(2), 29-40.
- John M. Carroll and John C. Thomas. 1988. Fun. *SIGCHI Bulletin*, 19, 21-24.
- Fred D. Davis. 1985. A technology acceptance model for empirically testing new end-user information systems: theory and results. Doctoral dissertation. MIT Sloan School of Management, Cambridge, MA.
- Fred D. Davis. 1989. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly* 13(3), 313-340.

- Fred D. Davis, Richard P. Bagozzi and Paul R. Warshaw. 1989. User acceptance of computer technology: a comparison of two theoretical models. *Manag. Sci.* 35(8), 982–1003.
- Anna-Liisa Elo, Jenni Ervasti ja Anna Kuokkanen. 2010. Hyvinvointi ja tuloksellisuus esimiestyön haasteena. *Työterveyslaitoksen raporttisarja* 51.
- Anna-Liisa Elo, Elina Nykyri ja Jenni Ervasti. 2006. Työyhteisöjen kehittämishankkeiden ja ilmapiirikyselyjen yhteydet henkilöstövoimavarojen johtamiseen ja työhyvinvointiin. *Työ ja ihminen* 20, 173-189.
- David D. Guest. 2004. The psychology of the employment relationship: An analysis based on the psychological contract. *Applied Psychology: An International review* 53(4), 541–555.
- Marc Hassenzahl and Noam Tractinsky. 2006. User experience – a research agenda. *Behaviour & Information Technology* 25(2), 91-97.
- Health and Safe Executive. 2016. About HSE. <http://www.hse.gov.uk/aboutus/index.htm> (viitattu 7.12.2016).
- Juhani Ilmarinen. 2000. Työikäiset ja elämänkulku. Teoksessa: Eino Heikkinen ja Jouni Tuomi (toim.), *Suomalainen elämänkulku*. Tammi, 173-193.
- ISO International Organization for Standardization. 1998. Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) -- Part 11: Guidance on usability. ISO 9241-11: 1998.
- ISO International Organization for Standardization. 2010. Ergonomics of human system interaction - Part 210: Human-centered design for interactive systems. ISO 9241-210:2010.
- Irving Janis. 1972. *Victims of Groupthink; A Psychological Study of Foreign-Policy Decisions and Fiascoes*. Boston: Houghton, Mifflin.
- Timo Jokela. 2011. System Usability Scale (SUS) suomeksi. http://www.joticon.fi/sus_suomeksi.pdf (luettu: 18.11.2016)

- Eija Kaasinen. 2005. *User Acceptance of Mobile Services - Value, Ease of Use, Trust and Ease of Adoption*. VTT Information Technology, Espoo. VTT Publications 566.
- Antti Kasvio, Riku Nikkilä ja Simo Virtanen. 2011. Oma työ ja työelämä – tarkastelu työelämänäkemyksiin vaikuttavista tekijöistä. *Työelämän tutkimus* 1, 37-51.
- Soili Keskinen. 2005. *Alaistaito: Luottamus, sitoutuminen ja sopimus*. Helsinki: Kunnallisanalan kehittämissäätiö KAKS
- Eeva Kylä-Setälä, Kari Lindström, Irja Kandolin ja Ritva Ketola. 2000. *Työ ja terveys kaupan alalla - tutkimus hyvinvoinnin kehittymisestä*. Helsinki: Työterveyslaitos.
- Effie L-C. Law, Virpi Roto, Marc Hassenzahl, Arnold P.O.S. Vermeeren and Joke Kort. 2009. Understanding, scoping and defining user experience: A survey approach. In: *Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems*, 719-728.
- Paul Legris, John Ingham and Pierre Colletette. 2003. Why do people use information technology? A critical review of the technology acceptance model. *Information and Management*, 40(3), 191-204.
- Youghwa Lee, Kenneth A. Kozar and Kai R.T. Larsen. 2003. The technology acceptance model: past, present and future. *The Communications of the Associations for Information Systems*, 12(50), 752–780.
- Robert L. Mack and Jakob Nielsen (Eds.). 1994. *Usability Inspection Methods*. New York. John Wiley & Sons, Inc.
- Marja-Liisa Manka. 2006. *Tiikerinloikka työniloon ja menestykseen*. Helsinki: Talentum.
- Marja-Liisa Manka. 2012. *Työnilo*. SanomaPro.
- Marja-Liisa Manka, Liisa Hakala, Sanna Nuutinen ja Riitta Harju. 2010. *Työn iloa ja imua – työhyvinvoinnin ratkaisuja pientyöpaikoille*. Tampere: Tammerprint.
- Nikola Marangunić and Andrina Granić. 2015. Technology acceptance model: a literature review from 1986 to 2013. *Universal Access in the Information Society* 14(1), 81-9.

- Donald A. Norman. 2004. *Emotional Design: Why We Love (or Hate) Everyday Things*. New York: Basic Books.
- Claes-Håkan Nygård, Hannu Eskola, Jari Hyttinen ja Minna Savinainen (toim.). 2007. *Näkökulmia hyvinvointiteknologiaan*. Tampere University Press.
- Wanda J. Orlikowski. 2000. Using technology and constituting structures: a practise lens for studying technology in organizations. *Organization Science INFORMS* 11(4), 404-428.
- Leenamajja Ojala ja Guy Ahonen. 2003. *Työhyvinvointi tuloksentekijänä*. Helsinki: WSOY.
- Pirkanmaan Osuuskauppa 2015. Pirkanmaan Osuuskaupan vuosikertomus 2015. Saatavilla: <http://view.sok-julkaisut.fi/library/pirkanmaanok>. Viitattu 1.12.2016.
- Päivi Rauramo. 2008. *Työhyvinvoinnin portaat, viisi vaikuttavaa askelta*. Helsinki: Edita Prima Oy.
- Ivan Robertson and Cary Cooper. 2011. *Well-being: Productivity and Happiness at Work*. New York: Palgrave Macmillan.
- Sirpa Riihiäho. 2000. Experiences with Usability Evaluation Methods. Lisensiaattityö, Teknillinen korkeakoulu, Espoo.
- Sirpa Riihiäho. 2015. Experiences with usability testing: Effects of thinking aloud and moderator presence. Aalto University: Doctoral Dissertations 75/2015.
- Antti Salovaara and Sakari Tamminen. 2009. Accept or appropriate? A design-oriented critique of technology acceptance models. In: Pertti Saariluoma and Hanna Isomäki (eds.) *Future Interaction Design II*, 157–173. Lontoo: Springer.
- Jeff Sauro and James R. Lewis. 2011. When designing usability questionnaires, does it hurt to be positive? *Proceedings of the CHI 2011*, 2215-2224.

- Minna Savinainen, Reetta Orsila ja Clas-Håkan Nygård. 2007. Työhyvinvoinnin arvioiminen teknologian avulla. Teoksessa: Clas-Håkan Nygård, Hannu Eskola, Jari Hyttinen ja Minna Savinainen (toim.), *Näkökulmia hyvinvointiteknologiaan*. Tampere University Press, 66-76.
- Sakari Tamminen, Airi Lampinen ja Vilma Lehtinen. 2014. Digitaalinen vuorovaikutus, muutos ja luottamus. Teoksessa: Liisa Myyry, Salla Ahola, Marja Ahokas, Inari Sakki (toim.), *Arkiajattelu, tieto ja oikeudenmukaisuus*. Sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2014:18. Helsinki 2014, 225-247.
- Tekniikan akateemiset. 15.11.2016. Työstä on tärkeää saada palautetta. <https://lehti.tek.fi/tyoelama/tyosta-on-tarkeaa-saada-palautetta> Viitattu 03.12.2016
- Tarja Tiainen. 2014. Haastattelu tietojenkäsittelytieteen tutkimuksessa. *Informaatiotieteiden raportteja 25/2014*. Tampereen yliopisto, Tampere.
- Tarja Tiainen, Taina Kaapu and Asko Ellman. 2013. Evidence against a correlation between ease of use and actual use of a device in a walk-in virtual environment. *An Interdisciplinary Journal on Humans in ICT Environments* 9(1), 56-71.
- Jouni Tuomi ja Anneli Sarajärvi. 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Jyväskylä: Tammi.
- Viswanath Venkatesh. 2000. Determinants of perceived ease of use: Integrating perceived behavioral control, computer anxiety and enjoyment into the technology acceptance model. *Information Systems Research*, 11(4), 342-365.
- Viswanath Venkatesh and Hillol Bala. 2008. Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sciences* 39(2), 273-315.
- Viswanath Venkatesh and Fred D. Davis. 2000. A theoretical extension of the technology acceptance model: four longitudinal field studies. *INFORMS* 46(2), 186-204.
- Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, Gordon B. Davis and Fred D. Davis. 2003. User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly* 3(27), 425-478.
- Petri Virtanen ja Marjo Sinokki. 2014. *Hyvinvointia työstä: työhyvinvoinnin kehittyminen, perusta ja käytännöt*. Helsinki: Tietosanoma.

John Whiteside and Dennis Wixon. 1987. The dialectic of usability engineering. *INTERACT* 87. 17 – 20.

Ylöjärven uutiset. 8.11.2013. Asiakas käyttää nyt rajulla kädellä valtaa. <http://ylojarvenuutiset.fi/2013/11/08/asiakas-kayttaa-nyt-rajulla-kadella-valtaa/>. Viitattu 30.11.2016.

Liite 1: Väitelomake

(1 = täysin eri mieltä, 2 = eri mieltä, 3 = ei samaa eikä eri mieltä, 4 = samaa mieltä, 5 = täysin samaa mieltä)

	1	2	3	4	5
Pirkanmaan Osuuskauppa on kiinnostunut henkilöstön työhyvinvoinnista.					
Omassa toimipaikassani ollaan kiinnostuneita työhyvinvoinnistani.					
Työpaikallani on helppo antaa negatiivistakin palautetta.					
Saan palautetta omasta työstäni.					
Aloitteeni ja kehitysideani otetaan vastaan, ja ne johtavat toimenpiteisiin.					
Voin luottaa esimieheeni.					
Esimieheni toiminta on oikeudenmukaista.					
Minulla on pääsy Fiilispulssi-sovellukseen.					
Minulla on aikomus käyttää Fiilispulssi-sovellusta.					
Fiilispulssin käyttäminen parantaa suoriutumistani työssä.					
Fiilispulssia käyttämällä parannan tehokkuutta työssäni.					
Fiilispulssi on hyödyllinen työni kannalta.					
Fiilispulssin käyttäminen on tärkeää.					
Fiilispulssi-sovellus sopii tarkoitukseensa.					
Fiilispulssin käytön seuraukset ovat minulle ilmeisiä.					
Haluan käyttää Fiilispulssia usein.					
Fiilispulssi on yksinkertainen.					
Fiilispulssi on helppokäyttöinen.					
Osaan käyttää Fiilispulssia ilman teknistä tukea.					
Fiilispulssin toiminnallisuudet muodostavaa selkeän kokonaisuuden.					
Useimmat ihmiset oppisivat helposti käyttämään Fiilispulssia.					
Fiilispulssin käyttö on mielestäni intuitiivista.					
Tunnen oloni itsevarmaksi käyttäessäni Fiilispulssia.					
Pystyn käyttämään Fiilispulssia opettelematta uutta.					

Liite 2: Esitietolomake

Ikäsi:

- ☐ 18-29
☐ 30-39
☐ 40-49
☐ yli 50

Toimipaikkasi ja työnkuvasi (esim. Prisma Kaleva /
käyttötavaraosasto / tuoteryhmävastaava, palvelulähettiläs)

Kuinka monta vuotta olet työskennellyt S-Ryhmässä?

Kuinka monta tuntia työskentelet keskimäärin viikossa?

Työskentetkö pääsääntöisesti iltaisin ja viikonloppuisin?

- ☐ kyllä
☐ en

Kokemuksesi Fiilispulssista:

- ☐ en ole kuullut sovelluksesta
☐ olen kuullut, mutta en lähettänyt sen kautta palautetta
☐ olen lähettänyt palautetta Fiilispulssin avulla

Mikä puhelin sinulla on käytössäsi? (merkki ja malli, jos tiedät)

Koska olet hankkinut nykyisen puhelimesi?

Kuinka usein käytät puhelintasi verkkosivujen selaamiseen?

- ☐ päivittäin
☐ muutaman kerran viikossa
☐ harvemmin
☐ en ollenkaan

Liite 3: Suostumuslomake

TAMEREEN YLIOPISTO

INFORMAATIOTIETEIDEN YKSIKKÖ

FIILISPULSSI-SOVELLUKSEN KÄYTTÄJÄKOKEMUS –TUTKIMUS

Minut on kutsuttu osallistumaan yllämainittuun tieteelliseen tutkimukseen ja olen saanut sekä kirjallista että suullista tietoa tutkimuksesta ja mahdollisuuden esittää siitä tutkijalle kysymyksiä.

Ymmärrän, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja että minulla on oikeus kieltäytyä siitä sekä perua suostumukseni milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Ryhmäkeskustelutilaisuus nauhoitetaan. Ymmärrän, että tiedot käsitellään luottamuksellisesti, eikä yksilöiviä tietoja luovuteta kenellekään.

Tampereella, ____ . ____ .2016

Tampereella, ____ . ____ .2016

Suostun osallistumaan tutkimukseen:

Tutkija:

H a n n a R e m u l a

Liite 4: Haastattelun käsikirjoitus

Haastatteluun tullessaan jokaisen edessä pöydällä on tarvittavat lomakkeet ja dokumentit alaspäin käännettynä järjestyksessä. Vieressä on auki olevana keskustelun teemat ja kysymykset, joita olisi keskustelussa tarkoitus käsitellä. Lisäksi haastattelutilassa on nauhuri.

Hei, ja tervetuloa tähän ryhmäkeskustelutilaisuuteen. Nimeni on Hanna Remula ja opiskelen Tampereen yliopistossa tietojenkäsittelytiedettä ihmisen ja teknologian vuorovaikutuksen maisteriohjelmassa. Tämän keskustelutilaisuuden tarkoituksena on selvittää kokemuksia Pirkkanmaan Osuuskaupassa käytössä olevan Fiilispulssi-mobiilisovelluksen käytöstä ja sen käyttöönotosta. Keskustelutilaisuuden tarkoituksena ei ole tutkia teitä, vaan Fiilispulssi-sovellusta. Siksi oikeita vastauksia kysymyksiin ei ole, ja todelliset mielipiteemme ovat tärkeitä. Keskustelutilaisuuteen osallistuminen on täysin vapaaehtoista, ja voitte missä tahansa vaiheessa päättää lopettaa sen kesken kertomatta syytä. Kaikki tutkimuksessa kerätty aineisto käsitellään luottamuksellisesti, eikä mitään yksilöitävää tietoa anneta Pirkkanmaan Osuuskaupalle eikä yliopistolle.

Edessämme pinossa on lomakkeita, joista päälimmäinen liittyy tutkimuksen osallistumiseen ja salassapitoon. Pyytäisinkin teitä tutustumaan siihen ja allekirjoittamaan sen.

Tutkimukseen osallistuminen ja salassapito

Nyt voimme aloittaa varsinaisen tutkimuksen. Laitan nyt nauhurin päälle.

Nauhuri päälle.

Edessämme olevat muut dokumentit liittyvät keskustelun teemoihin. Pyytäisin teitä täyttämään päälimmäisen lomakkeen tulevaa keskustelua varten. Osa kysymyksistä on suunnattu heille, jotka ovat jo käyttäneet Fiilispulssia. Voitte silti kaikki näihin vastata tämänhetkisten ajatuksienne perusteella. Liitteenä on myös kuvat Fiilispulssi-sovelluksesta, joiden avulla voitte palauttaa järjestelmän käytön mieleenne. Lisäksi pinossa on myös kysymyksiä keskustelun tueksi. Sitä ei tarvitse täyttää.

Lomakkeen täyttö.

Keskustelun aluksi voimme tehdä kierroksen, jossa jokainen kertoisi nimensä ja toimipaikan, jossa työskentelee. Lisäksi jokainen voisi esittelyn yhteydessä kertoa muutamalla sanalla kokemuksiansa Fiilispulssi-sovelluksen käytöstä.

Esittely

TEEMA 1: TYÖHYVINVOINTI

Fiilispulssilla on siis tarkoitus kerätä työntekijöiden tuntemuksia, eli fiiliksiä. Ensimmäisenä teemana tässä keskustelussa onkin työhyvinvointi. Edessämme on muutamia kysymyksiä, joita toivoisin teidän käsittelevän tässä keskustelussa.

Keskustelu 1: Työhyvinvointi

1. Miten työhyvinvointi näkyy Pirkkanmaan Osuuskaupassa?
2. Miten työhyvinvointi näkyy päivittäisessä työssänne omissa toimipaikoissanne?

TEEMA 2: KÄYTTÖÖNOTTO & HYVÄKSYMINEN

Seuraavaksi keskustellaan toista teemasta, eli Fiilispulssin käyttöönotosta. Ryhmässä on mukana sekä Fiilispulssia käyttäneitä että sellaisia henkilöitä, jotka ovat käyttäneet Fiilispulssia. Sillä ei ole tässä kohtaa merkitystä - voitte keskustella teemoista tämänhetkisten ajatuksiesi ja kokemuksien perusteella.

Keskustelu 2: Käyttöönotto ja hyväksyminen

1. Millä tavoin Fiilispulssi on näkynyt toimipaikassamme?
2. Mitä hyötyjä näette Fiilispulssin käyttämisessä?
3. Mitä haasteita Fiilispulssin käyttämiseen liittyy?
4. Käytetäänkö Fiilispulssia työpaikallanne?

TEEMA 3: KÄYTETTÄVYYS JA KÄYTTÄJÄKOKEMUS

Kolmantena teemana tässä keskustelussa on Fiilispulssi-sovelluksen käytettävyys ja käyttäjäkokemus.

Keskustelu 3: Käytettävyys ja käyttäjäkokemus

1. Millaisia tunteita Fiilispulssin käyttäminen on teissä herättänyt?
2. Millaisissa tilanteissa olette käyttäneet Fiilispulssia?
3. Millaisiin tilanteisiin Fiilispulssin käyttäminen sopii?

TEEMA 4: IDEAT, PALAUTE

Lopuksi olisi vielä tärkeää kuulla teidän ajatuksianne ja ideoitanne Fiilispulssin kehittämiseksi.

Keskustelu 4: Ideat, palaute

1. Millä tavoin Fiilispulssi-sovellusta voitaisiin kehittää siten, että sinä ja työtoverisi käyttäisivät sitä enemmän?
2. Millä tavoin Fiilispulssia voisi tuoda paremmin näkyville?
3. Mikä saisi sinut käyttämään enemmän Fiilispulssia?

Kiitos kaikille!